

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

К.М.02.03 Организация обслуживания и размещения туристов

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Попова А.Ф., доцент
кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Формирование теоретических знаний и практических навыков в организации деятельности по приему, размещению и выписке гостей с учётом требований качества, безопасности и индивидуального запроса потребителя.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ПК-5 - Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. УК-3.2 Учитывает и понимает в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует. УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.	<i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none">– современные тренды в организации обслуживания и гостиничного бизнеса;– принципы и правила обслуживания потребителей (туристов) в средствах размещения. <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none">– обеспечить функции по приему, размещению, выписке потребителей. <i>Владеть:</i> <ul style="list-style-type: none">– навыками эффективного делового общения с потребителями (туристами) с учетом задач обслуживания и сложившейся ситуации взаимодействия с клиентом.
ПК-5: Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	ПК-5.1 Демонстрирует знания стандартов туристской индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в туристском сервисе ПК-5.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей	<i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none">– принципы организации страхового дела в туризме;– правила взаимодействия с туристом при оказании услуг страхования. <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none">– применять программы страхования рисков в условиях конкурентной борьбы, объективных обстоятельств изменений экономической ситуации;– выявлять преимущества страховых продуктов,

	ПК-5.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различных культурных запросов и принципов ЗОЖ	представленных для реализации в индустрии туризма. <i>Владеть:</i> – методами оценки затрат на страхование и предупреждение рисков в бизнесе; методами анализа условий страхования для принятия решений в управлении бизнесом и работе с клиентами
--	--	---

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) «Организация обслуживания и размещения туристов» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единиц или 144 часа, из расчета 1 ЗЕ= 36 часов

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ			Общее количество часов на СРС	Из них – на курсовую работу		
2	4	4	144	12	24	–	36	10	81	–	27	Экзамен
Итого	4	4	144	12	24	–	36	10	81	–	27	Экзамен

Интерактивная форма реализуется в виде кейс-заданий (case-study).

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		в интерактивной форме	в форме практической подготовки		
Раздел 1. Основы гостиничного бизнеса									
1	Тема 1. Характеристика индустрии размещения	2	–	4	6	2	–	10	–
2	Тема 2. Типология гостиничных предприятий	2	–	4	6	-	–	12	–

3	Тема 3. Организационная структура гостиницы	2	–	4	6	2		11	–
Раздел 2. Прием и обслуживание туристов в гостиничном предприятии									
4	Тема 4: Комплекс услуг гостиничного предприятия	2	–	6	8	2	–	18	–
5	Тема 5: Цикл обслуживания клиентов в гостинице	2	–	2	5	2	–	14	–
6	Тема 6: Управление качеством обслуживания в гостинице	2	–	4	6	2	–	16	–
	Экзамен	–	–	–	–	–	–	–	27
Итого:		12	–	24	36	10	–	81	27

Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

ТЕМА 1: ХАРАКТЕРИСТИКА ИНДУСТРИИ РАЗМЕЩЕНИЯ

История, факторы становления и развития гостиничной индустрии. Профессиональная терминология гостиничного бизнеса. Содержание, проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса. Стратегии развития бизнеса в индустрии гостеприимства. Лидеры гостиничной индустрии Европы, Америки, Азии. Международные гостиничные ассоциации.

ТЕМА 2: ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Система классификации гостиниц и других средств размещения. История и современные тенденции развития гостиничных цепей. Знаменитые отели мира. Государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ. Свидетельство о присвоении гостинице категории. Особенности организации мобильных средств размещения (ротель, ботель, флайтель). Организация сезонного кемпинга. Гостевые дома и турбазы на удаленных маршрутах. Рынок хостелов в России и мире.

ТЕМА 3: ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЦЫ.

Функционально-организационная структура гостиничного предприятия. Характеристика номерного фонда гостиничных предприятий. Назначение и использование нежилых помещений отеля. Особенности работы контактных и неконтактных службы гостиницы. Служба приема и размещения. Служба консьержей. Служба горничных. Служба F&B (служба питания и напитков) в гостинице. Служба безопасности гостиницы. Стандарты и регламенты служб отеля. Организационная структура малой гостиницы.

РАЗДЕЛ 2. ПРИЕМ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

ТЕМА 4: КОМПЛЕКС УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Гостиничная услуга: виды, специфика, составляющие элементы. Технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Сопутствующие услуги отеля. Организация питания в отеле. Бизнес-услуги отеля. Автоматизация в гостиничном бизнесе. Гостиничный продукт – комплексный подход к проектированию и продвижению. Партнеры гостиничного предприятия. Партнерство с сервисами-консолидаторами услуг размещения. Политика ценообразования на услуги гостиничного предприятия. Управление стоимостью гостиничного продукта на этапах его жизненного цикла.

ТЕМА 5: ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ

Понятие «цикл обслуживания». Операционный процесс обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных гостей. Технологические и этикетные нормы обслуживания во время проживания. Обслуживание маломобильных гостей отеля. Организация выезда клиента. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды расчетов с проживающими.

ТЕМА 6: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Международные и национальные стандарты обслуживания в гостиницах и других средствах размещения. «Спираль качества» в гостиничном менеджменте. Санитарные нормы гостиничных предприятий. Профессиональные стандарты гостиничной индустрии. Нормирование численности персонала отеля. Деловой этикет и дресс-код отеля. Корпоративные программы обучения сотрудников. Планирование и контроль работы контактного и неконтактного персонала. Требования к охране труда. Разработка корпоративных регламентов гостиничного предприятия. Сертификация средств размещения: цели, порядок. Преимущество сертифицированных услуг на рынке отельного бизнеса.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450317>.

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — С. 14 — 60 — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456699>

Дополнительная литература:

1. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — С. 10 — 62 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453851/>

2. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити, 2015. — 1071 с. : табл., граф., ил, схемы — (Зарубежный учебник). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>— Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-238-01263-

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства
Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства
MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства
7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре». <http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.