

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.10.02 Организация обслуживания в коллективных средствах размещения**

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

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**43.03.01 Сервис**

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль)**

**Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания**

(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-2** - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

**ПК-2** - Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания

**ПК-4** - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, 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
<b>УК-2:</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2 Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. УК-2.3 Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов. УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи.	Знать: <ul style="list-style-type: none"><li>• современные тренды в организации обслуживания и гостиничного бизнеса;</li></ul> Уметь: <ul style="list-style-type: none"><li>• обосновывать выбор гостиничного предприятия и формировать набор гостиничных услуг для разных целевых групп потребителей;</li></ul> Владеть: <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками эффективного делового общения с потребителями с учетом задач обслуживания и сложившейся ситуации взаимодействия с клиентом;</li></ul>
<b>ПК-2:</b> Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания	ПК-2.1 Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе сервисного продукта ПК-2.2 Осуществляет поиск и отбор ресурсов для проектирования актуального сервисного продукта ПК-2.3 Использует стандарты проектирования и эффективные	Знать: <ul style="list-style-type: none"><li>• принципы и правила обслуживания потребителей в средствах размещения;</li></ul> Уметь: <ul style="list-style-type: none"><li>• использовать электронные сервисы для бронирования отелей;</li></ul> Владеть: <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками оценки качества услуг гостиничного предприятия</li></ul>

<p><b>ПК-4:</b> Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья</p>	<p>организационные практики в сервисной деятельности</p> <p>ПК-4.1 Демонстрирует знания стандартов сервис индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в сервисе</p> <p>ПК-4.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей</p> <p>ПК-4.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса;</li> <li>• инструментальные средства для обработки экономических данных используемые в процессе бизнес-планирования;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимать и анализировать социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса;</li> <li>• осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа;</li> </ul>
--	---	---

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

Дисциплина «Организация обслуживания в коллективных средствах размещения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

### 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 7 зачетных единиц или 252 часов, из расчета 1 ЗЕ= 36 часов.

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	в форме практической	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
3	5	7	252	12	24	-	36	8	-	189	-	27	экзамен

<b>Итого:</b>	<b>7</b>	<b>252</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>189</b>	<b>-</b>	<b>27</b>	<b>экзамен</b>
---------------	----------	------------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	----------	------------	----------	-----------	----------------

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		
<b>Раздел 1. Основы гостиничного бизнеса</b>									
1	<b>Тема 1.</b> Характеристика индустрии размещения	2	–	4	6	1	–	20	–
2	<b>Тема 2.</b> Типология гостиничных предприятий	2	–	4	6	1	–	25	–
3	<b>Тема 3.</b> Организационная структура гостиницы	2	–	4	6	1	–	35	–
<b>Раздел 2. Прием и обслуживание туристов в гостиничном предприятии</b>									
4	<b>Тема 4:</b> Комплекс услуг гостиничного предприятия	2	–	4	6	2	–	50	–
5	<b>Тема 5:</b> Цикл обслуживания клиентов в гостинице	2	–	4	6	2	–	24	–
6	<b>Тема 6:</b> Управление качеством обслуживания в гостинице	2	–	4	6	1	–	35	–
	Экзамен	–	–	–	–	–	–	–	27
<b>Итого:</b>		<b>12</b>	<b>–</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>–</b>	<b>189</b>	<b>27</b>

### 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&V (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. Ключева. — 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:**

3. 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/>
4. 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>

### **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.