

**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ**  
**Кафедра Технологии и товароведения пищевой продукции**

Рег. № ТОПи.03-5408

«07» 10 2022г.

Биолого-технологический факультет  
 переименован в Институт экологической  
 и пищевой биотехнологии в соответствии  
 с приказом ректора ФГБОУ ВО  
 Новосибирский ГАУ от 28.04.2023г. № 234-О



**УТВЕРЖДАЮ:**

Декан биолого-технологического  
 факультета  
**К.В. Жучаев**



**ФГОС 2020 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.08 Гостиничный сервис**

Шифр и наименование дисциплины

**19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

Код и наименование направления подготовки

**Технология общественного питания**

Направленность (профиль)

Курс: 3/3

Семестр: 5/5

Факультет (институт)

**очная, заочная**

очная, заочная, очно-заочная

**Объем дисциплины (модуля)**

| Вид занятий                                 | Объем занятий<br>[зачетных ед./часов] |         |              | Семестр    |
|---|---------------------------------------|---------|--------------|------------|
|   | очная                                 | заочная | очно-заочная |            |
| <b>Общая трудоемкость по учебному плану</b> | 4/144                                 | 4/144   |              | <b>5/5</b> |
| В том числе,                                |                                       |         |              |            |
| <i><b>Контактная работа</b></i>             | 56                                    | 16      |              | 5/5        |
| Занятия лекционного типа                    | 22                                    | 6       |              | 5/5        |
| Занятия семинарского типа                   | 34                                    | 10      |              | 5/5        |
| <i><b>Самостоятельная работа, всего</b></i> | 88                                    | 128     |              | 5/5        |
| <b>В том числе:</b>                         |                                       |         |              |            |
| Контрольная работа                          | К                                     | К       |              | 5/5        |
| Форма контроля экзамен                      | Экзамен                               | Экзамен |              | 5/5        |

Новосибирск 2022

262

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания утвержденного приказом Минобрнауки России от 17.08.2020 № 1047

**Программу разработал(и):**

Доцент кафедры ТТПП, к.б.н.

(должность)



подпись

Тарабанова Е.В.

ФИО

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.08 «Гостиничный сервис» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций:

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Запланированные результаты обучения  |
|--|---|--|
| <i>ПК-4. Способен использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания</i>                    | <i>ИПК 4.1. Использует нормативные правовые документы в своей деятельности</i>  | <p><b>знать:</b><br/>основные определения и понятия гостиничного хозяйства, системы классификации средств размещения в России и за рубежом, правила предоставления гостиничных услуг</p> <p><b>уметь:</b><br/>анализировать влияние управленческих решений на эффективность функционирования гостиниц разных категорий</p> <p><b>владеть:</b><br/>основами технологии обслуживания в гостиничном хозяйстве и проведения оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия</p>       |
| <i>ПК-5. Способен участвовать во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.</i> | <i>ИПК-5.1. Устанавливает и определяет приоритеты в сфере производства, реализации продукции питания общественного питания массового изготовления и организации обслуживания контингента потребителей</i> | <p><b>знать:</b><br/>основные законы и явления, формирующие основы деятельности гостиничного хозяйства РФ и процессы оказания гостиничных услуг в условиях современной экономики</p> <p><b>уметь:</b><br/>анализировать и разрешать проблемы в области предоставления гостиничных услуг и их адаптацию в российских условиях</p> <p><b>владеть:</b><br/>навыками определения категорий гостиниц по описанию их характеристик и предоставления гостиничных услуг контингенту потребителей</p> |

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.08 «Гостиничный сервис» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «История», «Введение в профессию», «Маркетинг», «История традиций и культуры питания», «Основы промышленного строительства» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Сервисная деятельность предприятий питания», «Кухня народов мира», «Ресторанный бизнес», «Управление производством», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблицах 2 и 3 по каждой форме обучения (очная, заочная):

Таблица 2. Очная форма

| № п/п | Наименование разделов и тем   | Количество часов |                  |                     |               | Формируемые компетенции |
|-------|---|------------------|------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
|       |   | Лекции (Л)       | Вид занятия (ЛР) | Самост. работа (СР) | Всего по теме |                         |
| 1     | 2   | 3                | 4                | 5                   | 6             | 7                       |
| 1     | Введение в индустрию гостеприимства. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.   | 2                | 4                | 2                   | 8             | ПК-4, ПК-5              |
| 2     | Основные определения гостиничного хозяйства. Гостиничные ассоциации.  | 2                | 2                | 4                   | 8             | ПК-4, ПК-5              |
| 3     | Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. Типология гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. | 2                | 6                | 4                   | 12            | ПК-4                    |
| 4     | Номерной фонд. Бронирование. Гостиничный контракт.  | 2                | 2                | 4                   | 8             | ПК-4, ПК-5              |
| 5     | Маркетинг в индустрии гостеприимства. Особенности рынка гостиничных услуг. Классификация туризма.   | 2                | 4                | 6                   | 12            | ПК-4, ПК-5              |
| 6     | Особенности организации гостиничного хозяйства. Основные службы современного отеля.   | 2                | 2                | 4                   | 8             | ПК-4, ПК-5              |
| 7     | Современные формы управления в гостиничном бизнесе. Общая характеристика организационно-управленческой структуры гостиничного хозяйства.            | 2                | 2                | 6                   | 10            | ПК-4, ПК-5              |
| 8     | Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц.   | 2                | 2                | 4                   | 8             | ПК-4, ПК-5              |
| 9     | Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления услуг.  | 2                | 2                | 4                   | 8             | ПК-4, ПК-5              |
| 10    | Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Технология организации питания в гостинице.                                      | 2                | 2                | 3                   | 7             | ПК-4, ПК-5              |
| 11    | Экономика впечатлений и её основы.  | 2                | 2                | 4                   | 8             | ПК-5                    |
| 12    | Эффективность работы гостиницы: основные показатели эффективности деятельности.   | -                | 2                | 2                   | 4             | ПК-4, ПК-5              |
| 13    | Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.   | -                | 2                | 2                   | 4             | ПК-4, ПК-5              |
|       | Контрольная работа  | -                | -                | 12                  | 12            |                         |
|       | Подготовка к экзамену   | -                | -                | 27                  | 27            |                         |
|       | <b>Итого</b>  | <b>22</b>        | <b>34</b>        | <b>88</b>           | <b>144</b>    |                         |

Таблица 3. Заочная форма

| №<br>п/п | Наименование разделов и тем   | Количество часов |                        |                           |                  | Формируе-<br>мые компе-<br>тенции |
|----------|---|------------------|------------------------|---------------------------|------------------|-----------------------------------|
|          |   | Лекции<br>(Л)    | Вид<br>занятия<br>(ЛР) | Самост.<br>работа<br>(СР) | Всего<br>по теме |                                   |
| 1        | 2   | 3                | 4                      | 5                         | 6                | 7                                 |
| 1        | Введение в индустрию гостеприимства. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.   | 1                | -                      | 8                         | 9                | ПК-4, ПК-5                        |
| 2        | Основные определения гостиничного хозяйства. Гостиничные ассоциации.  | 1                | -                      | 8                         | 9                | ПК-4, ПК-5                        |
| 3        | Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. Типология гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. | 1                | 1                      | 9                         | 11               | ПК-4                              |
| 4        | Номерной фонд. Бронирование. Гостиничный контракт.  | 1                | 1                      | 9                         | 11               | ПК-4, ПК-5                        |
| 5        | Маркетинг в индустрии гостеприимства. Особенности рынка гостиничных услуг. Классификация туризма.   | 1                | 1                      | 8                         | 10               | ПК-4, ПК-5                        |
| 6        | Особенности организации гостиничного хозяйства. Основные службы современного отеля.   | 1                | -                      | 8                         | 9                | ПК-4, ПК-5                        |
| 7        | Современные формы управления в гостиничном бизнесе. Общая характеристика организационно-управленческой структуры гостиничного хозяйства.            | -                | 1                      | 8                         | 9                | ПК-4, ПК-5                        |
| 8        | Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц.   | -                | 1                      | 8                         | 9                | ПК-4, ПК-5                        |
| 9        | Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления услуг.  | -                | 1                      | 7                         | 8                | ПК-4, ПК-5                        |
| 10       | Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Технология организации питания в гостинице.                                      | -                | 1                      | 7                         | 8                | ПК-4, ПК-5                        |
| 11       | Экономика впечатлений и её основы.  | -                | 1                      | 7                         | 8                | ПК-5                              |
| 12       | Эффективность работы гостиницы: основные показатели эффективности деятельности.   | -                | 1                      | 7                         | 8                | ПК-4, ПК-5                        |
| 13       | Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.   | -                | 1                      | 7                         | 8                | ПК-4, ПК-5                        |
|          | Контрольная работа  | -                | -                      | 18                        | 18               |                                   |
|          | Подготовка к экзамену   | -                | -                      | 9                         | 9                |                                   |
|          | Итого   | 6                | 10                     | 128                       | 144              |                                   |

Учебная деятельность состоит из лекций, лабораторных работ, контрольной работы)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Согласно учебному плану;

### 3.1. Содержание отдельных разделов и тем

#### *Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.*

История возникновения гостиничного хозяйства. Основные этапы развития индустрии гостеприимства. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации. История развития классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства. Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.

#### *Тема 2. Основные определения гостиничного хозяйства. Гостиничные ассоциации.*

Индустрия гостеприимства и туристская индустрия. Гостеприимство, главный принцип гостиничного хозяйства. Взаимосвязь понятий гостеприимства и качества гостиничных услуг. Факторы, оказывающие влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии. Гостиничный бизнес. Гостиница, гостиничные номера. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.

Национальные гостиничные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.

#### *Тема 3. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. Типология гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.*

Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.

Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.

Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.

Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц и иных средств размещения (мини-отели, ротели, флотели, апартаменты, хостелы и др.).

#### *Тема 4. Номерной фонд. Бронирование. Гостиничный контракт.*

Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров в РФ. Европейский стандарт классификации номеров. Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения.

Гостиничный контракт. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.

Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация. Правила размещения и приема гостей. Порядок регистрации иностранных граждан. Учет использования номерного фонда, основная документация. Правила расчета с проживающими в гостинице.

Технология работы службы бронирования и размещения. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ. Новые законодательные акты по регистрации иностранных граждан.

#### *Тема 5. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Особенности рынка гостиничных услуг. Классификация туризма.*

Понятие «гостиничный продукт» и «гостиничных услуг».

Виды услуг, оказываемых в гостинице, их характеристика и особенности. Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг. Циклы обслуживания гостей в отелях.

Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Трансфер. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Прогрессивная технология обслуживания. Ведение учета оказанных услуг. Порядок расчета по всем видам услуг.

Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве. Сегментация рынка гостиничных услуг. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.

Тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. Место гостиничной индустрии в структуре туризма. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.

Основы классификации туризма. Международный туризм. Внутренний туризм. Организованный и неорганизованный туризм. Индивидуальный и групповой туризм. Коммерческий и социальный туризм. Экологический туризм. Агротуризм. Событийный туризм и др.

#### *Тема 6. Особенности организации гостиничного хозяйства. Основные службы современного отеля.*

Организационная структура современной гостиницы. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления. Финансовая и коммерческая службы. Служба приема и размещения. Отдел маркетинга и продаж. Хозяйственная служба.

Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.

*Тема 7. Современные формы управления в гостиничном бизнесе. Общая характеристика организационно-управленческой структуры гостиничного хозяйства.*

Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве.

Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления. Технология подготовки и организации работы. Доход и управление качеством. Технология управления удобствами. Компьютеризация гостиничного бизнеса. Применение информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.

Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников.

Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.

Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития. Определение таймшерного отдыха, особенности его организации. Обменные компании. Структура таймшерного бизнеса. Особенности таймшера в РФ.

Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Ведущие международные гостиничные группы. Международные гостиничные операции. Новые направления развития в мировом гостиничном бизнесе. Стратегия международной гостиничной сети. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.

*Тема 8. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц.*

Состав и площади помещений современного отеля. Состав и площади помещений номерного фонда и помещений общего пользования. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества. Санитарно-техническое оборудование: общие требования. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация. Система кондиционирования воздуха. Вентиляция, отопление. Освещение помещений гостиниц. Лифты и другие виды механического транспорта в гостиничных предприятиях. Содержание бельевого хозяйства и др.

*Тема 9. Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления услуг*

Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории. Технология обслуживания гостиничного фонда. Гостиница как объект проектирования и строительства. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.



Технология обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа гостей в помещения отеля. Интерьер и озеленение гостиницы. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Требования к экологии в современной гостинице.

*Тема 10. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Технология организации питания в гостинице.*

Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов. Виды и типы обслуживания. Методы и форма обслуживания. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей. Соблюдение требований гигиены при обслуживании. Технология и правила расчетов с клиентами. Процедура обслуживания особых мероприятий.

Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.

*Тема 11. Экономика впечатлений и её основы.*

Теория и методология экономики впечатлений. Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг. Генезис экономики впечатлений. Общемировые тенденции превращения сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства. «Сервисная революция». Впечатление как продукт, его специфические особенности. Ключевые концепции экономики впечатлений. Тенденции и тренды в системе глобального туризма. Глобализация рынка и туризма как мир ощущений. Основополагающая теория 4Р.

*Тема 12. Эффективность работы гостиницы: основные показатели эффективности деятельности.*

Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.

Критерии эффективности работы. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия. Разработка программы и методики экономического анализа. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.

Ценовая политика гостиничного комплекса. Критерии оценки качества сервиса. Внутренние и внешние факторы ценообразования. Тарифная политика.

*Тема 13. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.*

Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент. Европейские стандарты руководства персоналом. Российская система руководства. Взаимосвязь качества персонала и обслуживания в гостинице. Распределение обязанностей и определение степени ответственности

повышение квалификации и карьерный рост персонала. Человеческий потенциал, трудовой потенциал. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства. Управление конфликтными ситуациями. Устранение типичных недочетов в работе персонала.

Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Принципы профессионального поведения сотрудника. Культура речи. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.

Должностные инструкции в гостиничном предприятии. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

#### **4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

##### **4.1. Список основной литературы<sup>2</sup>**

✓1. Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Форум, 2019. - 168 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-491-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991953> – Режим доступа: по подписке.

✓2. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М: «Дашков и К», 2020. – 416 с. – Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=358232>

##### **4.2. Список дополнительной литературы<sup>3</sup>**

✓1. Полякова, А. В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства: учебное пособие / А. В. Полякова. — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 282 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/170481> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

✓2. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-00792-2 (Зарубежный учебник). - Текс: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1025557> – Режим доступа: по подписке.

✓3. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-00990-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1027325> – Режим доступа: по подписке.

<sup>2</sup> Не более 3 источников;

<sup>3</sup> Не более 5 источников, нормативные акты включаются на усмотрение преподавателя.

#### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 4. Перечень информационных ресурсов

| № п/п | Наименование                                 | Адрес   |
|-------|--|---|
| 1.    | Официальный сайт Минсельхоза России          | <a href="http://www.mcx.ru/">http://www.mcx.ru/</a>             |
| 2.    | Ростуризм                                    | <a href="http://www.russiatourism.ru">www.russiatourism.ru</a>  |
| 3.    | Общество профессионалов гостиничного бизнеса | <a href="http://www.frontdesk.ru">www.frontdesk.ru</a>          |
| 4.    | Информационный портал «Туринфо»              | <a href="https://www.tour-info.ru">https://www.tour-info.ru</a> |

#### 4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. **Гостиничный сервис:** Методические указания по выполнению лабораторных работ // Сост.: Е.В. Тарабанова / Новосиб.ГАУ, Биолого-технол. ф-т. – Новосибирск, 2022. – 37 с.

2. **Гостиничный сервис:** Методические указания по выполнению контрольной и самостоятельной работы // Сост.: Е.В. Тарабанова / Новосиб.ГАУ, Биолого-технол. ф-т. – Новосибирск, 2022. – 16 с.

#### 4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий (

Таблица 5. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

| № п/п | Наименование  | Тип лицензии или правообладатель |
|-------|---|----------------------------------|
| 1.    | MS Windows 2007                                       | Microsoft                        |
| 2.    | MS Office 2007 prof (Word, Excel, Access, PowerPoint) | Microsoft                        |
| 3.    | Броузер Mozilla FireFox                               | Mozilla Public License           |
| 4.    | Почтовый клиент Thunderbird                           | Mozilla Public License           |
| 5.    | Файловый менеджер FreeCommander                       | Бесплатная                       |

Таблица 6. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

| № п/п | Тип        | Наименование                                       | Примечание |
|-------|------------|--|------------|
| 1.    | Видеофильм | Путешествие в Китай .mp4                           | 30 мин.    |
| 2.    | Видеофильм | Свадебные традиции Индии.mp4                       | 10 мин.    |
| 3.    | Видеофильм | Гостиница «Гранд Отель Европа» Санкт-Петербург.mp4 | 15 мин     |
| 4.    | Видеофильм | Отель «Ярославское Подворье».                      | 20 мин     |
| 5.    | Видеофильм | Норвегия. Интересные Факты о Норвегии              | 30 мин     |
| 6.    | Видеофильм | Швейцария. Интересные факты о Швейцарии            | 30 мин     |
| 7.    | Видеофильм | Лучшие курорты Греции (рейтинг туристов)           | 25 мин     |

|     |             |   |            |
|-----|-------------|---|------------|
| 8.  | Видеофильм  | Отель «Метрополь Москва». Изысканный отель Метрополь Москва.  | 15 мин     |
| 9.  | Видеофильм  | Япония. Интересные Факты о Японии   | 30 мин     |
| 10. | Видеофильм  | Республика Тыва   | 10 мин     |
| 11. | Презентация | «Введение в индустрию гостеприимства»   | 31 слайд   |
| 12. | Презентация | «Классификация средств размещения»  | 74слайда   |
| 13. | Презентация | «Гостиничный контракт»  | 24слайда   |
| 14. | Презентация | «Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве. Экономика впечатлений.»  | 35 слайдов |
| 15. | Презентация | «Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы»                                     | 58 слайдов |
| 16. | Презентация | «Система управления гостиничным хозяйством»   | 34 слайда  |
| 17. | Презентация | «Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц»  | 60 слайдов |
| 18. | Презентация | «Организация питания в гостиничном предприятии»   | 34 слайда  |
| 19. | Презентация | Виды расчетов с клиентами гостиницы   | 30 слайдов |
| 20. | Документ    | ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Текст].– М: ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2016.– 15 с. | 15 с.      |
| 21. | Документ    | Положение о классификации гостиниц №1860 (от 18.11.2020 г).   | 86 с.      |

## 5. Описание материально-технической базы

Таблица 7. Перечень используемых помещений:

| № аудитории          | Тип аудитории                          | Перечень оборудования   |
|----------------------|--|---|
| 3-317,<br>лекционная | Аудитория для занятий лекционного типа | Презентационное оборудование:<br>стационарный проектор, настенный экран, ноутбук<br>Звукоусиливающее оборудование:<br>усилитель, колонки, микрофон  |
| ЛОП-1                | Аудитория для ЛПЗ                      | Лабораторное оборудование: вытяжка, лабораторная посуда, плитка электрическая, магниты, кастрюли, весы, реактивы, нормативная документация, прибор Журавлева, штангенциркуль, рефрактометр) |

## 6. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине Б1.В.08 Гостиничный сервис используется традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся. В фонде оценочных средств представлены критерии оценок по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## 7. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от « 29 » 09 2022 г. № 7

Рабочая программа обсуждена и утверждена

на заседании кафедры Технологии и товароведения пищевой продукции  
протокол от « 05 » октября 20 22 г. № 3

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

С.Л. Гаптар

ФИО

Председатель учебно-методического  
совета

(должность)



подпись

М.Л. Кочнева

ФИО

Заместитель декана БТФ по УВР  
очной и заочной форм обучения

(должность)



подпись

П.В. Белоусов

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану,  
утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «  
\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_

нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)

подпись

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану,  
утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «  
\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_

нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)

подпись

ФИО



## АННОТАЦИЯ

**учебной дисциплины (модуля) Б1.В.08 Гостиничный сервис, направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 часов).

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина Б1.В.08 Гостиничный сервис в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций:

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями:

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Запланированные результаты обучения   |
|--|---|---|
| <i>ПК-4. Способен использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания</i>                    | <i>ИПК 4.1. Использует нормативные правовые документы в своей деятельности</i>  | <b>знать:</b><br><i>основные определения и понятия гостиничного хозяйства, системы классификации средств размещения в России и за рубежом, правила предоставления гостиничных услуг</i><br><b>уметь:</b><br><i>анализировать влияние управленческих решений на эффективность функционирования гостиниц разных категорий</i><br><b>владеть:</b><br><i>основами технологии обслуживания в гостиничном хозяйстве и проведения оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия</i>       |
| <i>ПК-5. Способен участвовать во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.</i> | <i>ИПК-5.1. Устанавливает и определяет приоритеты в сфере производства, реализации продукции питания общественного питания массового изготовления и организации обслуживания контингента потребителей</i> | <b>знать:</b><br><i>основные законы и явления, формирующие основы деятельности гостиничного хозяйства РФ и процессы оказания гостиничных услуг в условиях современной экономики</i><br><b>уметь:</b><br><i>анализировать и разрешать проблемы в области предоставления гостиничных услуг и их адаптацию в российских условиях</i><br><b>владеть:</b><br><i>навыками определения категорий гостиниц по описанию их характеристик и предоставления гостиничных услуг контингенту потребителей</i> |

Учебная деятельность состоит из лекций, лабораторных работ, контрольной работы.

Промежуточная форма контроля – экзамен.