

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Рабочая программа дисциплины

ОЦ.Ф.10. Технологии и организация гостиничного обслуживания

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	22	22
Лекции (час)	36	12
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	36	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	18	68
Курсовая работа (час)		
Всего часов	90	90
Зачет (семестр)	22	22
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2025

Программа составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Автор О.П. Казачкова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании цикловой комиссии сервиса и рекреации

1. Цели изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины – сформировать у будущих специалистов практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современных технологиях гостиничного обслуживания и организации деятельности гостиницы.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУОП
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	З. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности У. владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ: Федеральный компонент.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Физическая культура", "Организация туристской индустрии", "Основы индустрии гостеприимства", "Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве", "Соблюдение норм этики делового общения"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Предоставление туроператорских услуг"

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 составляет 2,5 зач. ед., 90 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	36	12
Практические (сем, лаб.) занятия	36	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	18	68
Всего часов	90	90

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Особенности предоставления гостиничных услуг	22	1	1	10		Лабораторная работа №1
2	Этапы технологического цикла обслуживания гостей	22	2	2	12		Контрольная работа №1
3	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	22	2	2	12		Деловая игра №1. Контрольная №2
4	Организация и технология работы службы приема и размещения	22	3	2	12		Контрольная работа №3
5	Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	22	2	2	12		Контрольная работа №4
6	Особенности и технология предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	22	2	1	10		Деловая игра №2. Контрольная работа №5
	ИТОГО		12	10	68		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Особенности предоставления гостиничных услуг	22	4	4			Лабораторная работа №1
1.2	СРС Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	22			2		

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семе- стр	Лек- ции	Семинар Лабора- т. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
2	Этапы технологического цикла обслуживания гостей	22	4	4			Контрольная работа №1
2.2	СРС Подготовка доклада по теме «Технологии профессионального общения, технология работы с жалобой гостя».	22			2		
3	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	22	8	8			Деловая игра №1. Контрольная №2
3.1	СРС Изучение и подготовка доклада/ презентации «Об альтернативных способах бронирования мест в отеле». Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий.	22			2		
3.2	СРС Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»	22			2		
4	Организация и технология работы службы приема и размещения	22	6	6			Контрольная работа №3
4.2	СРС Подготовка доклада/ презентации на тему: "Гости из разных стран и их особенности".	22			2		
4.3	СРС Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы	22			2		
5	Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	22	6	6			Контрольная работа №4

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семе- стр	Лек- ции	Семинар Лаборат. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
5.2	СРС Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю, моющих средств, расходных материалах по заданию преподавателя.	22			2		
6	Особенности и технология предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	22	8	8			Деловая игра №2. Контрольная работа №5
6.2	СРС Изучение основных и дополнительные услуг, предоставляемые гостиницами город. Подготовка доклада/презентации.	22			2		
6.3	СРС Подготовка к зачету	22			2		
	ИТОГО		36	36	18		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1.1	Понятия «гостиничное обслуживание» и «технологии гостиничного обслуживания».	Определение гостеприимства, принципы гостеприимства. Обслуживание и сервис, соотношение этих понятий. Понятие технологии гостиничного обслуживания. Понятие стандарта в гостеприимстве. Понятия: тип, метод, форма, процесс, операция обслуживания. Что такое технология в гостеприимстве.
1.2	Основное нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия	Особенности оказания гостиничных услуг в средствах размещения на территории в РФ. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Постановление правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Категории гостиничных номеров. Требования к гостиницам разных категорий.
2.1	Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуг	Понятие услуги. Типология гостиничных услуг. Соотношение понятия гостиничный продукт и гостиничная услуга. Основной, дополнительный, сопутствующий гостиничный продукт. Платные/ бесплатные дополнительные гостиничные услуги. Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги. Типы помещений гостиницы.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
2.2	Технологии гостевого цикла	Понятие и этапы гостевого цикла: бронирование, заезд, проживание, выезд. Технологии производства услуг на этапах гостевого цикла.
3.1	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах гостиничных услуг	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.
3.2	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах гостиничных услуг	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Технологии бронирования. Формы и виды документов по бронированию. Подтверждение, аннуляция бронирования.
3.3	Роль компьютерных технологий в деятельности службы бронирования и продаж гостиничных услуг	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Бронирования через GDS и ADS (IDS). Автоматизированные системы управления в гостиницах. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.
3.4	Роль компьютерных технологий в деятельности службы бронирования и продаж гостиничных услуг	Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки.
4.1	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания.
4.2	Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле	Порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между турфирмой и отелем. Подготовка необходимых документов для размещения группы туристов. Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Назначение номеров. Особенности регистрации тургруппы.
4.3	Оформление выезда гостя и процедура его выписки	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Способы оплаты в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Порядок ведения кассовых операций. Порядок возврата денежных сумм гостю.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
5.1	Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (хаукипинга)	Технологии организации производства услуг в хозяйственной службе гостиницы. Структурные взаимодействия хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы. Основные технологические документы, оформляемые в службе обслуживания номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
5.2	Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда (хаукипинга)	Подготовка номеров к заселению. Виды уборок. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
5.3	Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда (хаукипинга)	Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей и ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
6.1	Организация и технология обслуживания гостей питанием	Взаимодействие с обслуживающим и производственным персоналом предприятия питания администратора гостиницы. Виды питания. Виды меню. Способы и методы обслуживания. Виды банкетов. Room-сервис. Особенности обслуживания туристских групп.
6.2	Обслуживание гостей во время проживания	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостинице. Организация бытового обслуживания. Бизнес-центр и конференц-зал. Экскурсионные услуги. Транспортные услуги. Телефонная служба. Оказание медицинской помощи.
6.3	Стандарты качества обслуживания как основной ориентир в деятельности гостиничного предприятия	Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности взаимодействия с гостями отеля. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей.
6.4	Стандарты качества обслуживания как основной ориентир в деятельности гостиничного предприятия	Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Анализ рынка средств размещения Иркутского района и г. Иркутска. Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций. Лабораторная работа №1
1	Решение ситуационных задач по «Правилам предоставления гостиничных услуг». Определение категории гостиницы. Определение категории номера. Контрольная работа №1
2	Стандарты обслуживания - технологии производства гостиничных услуг. Стандарты гостиничного обслуживания. Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуг. Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.
2	Информирование, презентация услуг гостиницы, приветствие, Технологии работы с жалобами гостей. Конфликтные ситуации. Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.
3	Бронирование по телефону услуг гостиницы. Проводится в форме деловой игры.
3	Индивидуальное бронирование, групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Технология бронирования, оформление подтверждений бронирования. (Работа в малых группах (технология сотрудничества).. Работа в малых группах (технология сотрудничества).
3	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.
3	Анализ бронирования через сайты отелей. Деловая игра
4	Встреча, регистрация, размещение российского или иностранного гостя. Деловая игра
4	Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Решение ситуационных задач по подбору номера для различных категорий гостей. Выявление предпочтений гостя.
4	Решение ситуационных задач по расчетам за проживание. Решение ситуационных задач по расчетам за проживание.
5	Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров
5	Типы, процессы, методы уборки. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
5	Последовательность операций в процессе уборки номера. Уборка других помещений гостиницы. Технологии комплектация номеров.
6	Взаимодействие службы приема и размещения со службой room-сервиса. Деловая игра «Организация обслуживания туристских групп в ресторане».
6	Эффективные технологии гостиничного обслуживания (кейс-задание). Эффективные технологии гостиничного обслуживания (кейс-задание)
6	Система оценки удовлетворенности гостей. Отзывы гостей. Система оценки удовлетворенности гостей. Отзывы гостей.

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
6	Решение ситуационных задач «Способы снижения частоты конфликтных ситуаций при работе с клиентами». Решение ситуационных задач «Способы снижения частоты конфликтных ситуаций при работе с клиентами».

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Особенности предоставления гостиничных услуг	ОК 01	У.владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	Лабораторная работа №1	2 балла за каждый правильный пример (6)
2	2. Этапы технологического цикла обслуживания гостей	ОК 01	У.владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	Контрольная работа №1	За каждый правильный ответ 1 балл (8)
3	3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	ОК 01	З.порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Деловая игра №1	Каждое верно выполненное задание (1 и 2) оценивается в 10 баллов (20)
4		ОК 01	З.порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Контрольная №2	Каждое верно выполненное задание из 10 оценивается в 1 балл (10)
5	4. Организация и технология работы службы приема и размещения	ОК 01	З.порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Контрольная работа №3	Каждое верно выполненное задание теста оценивается в 0,5 балла, верно решенная задача 3,5 балла (16)
6	5. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ОК 01	З.порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Контрольная работа №4	Каждое верно выполненное задание из 10 оценивается в 1 балл (10)
7	6. Особенности и технология предоставления основных и	ОК 01	У.владеть актуальными методами работы	Деловая игра №2	Верно выполненное задание

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
	дополнительных услуг в гостинице		в профессиональной и смежных сферах		оценивается в 20 баллов (20)
8		ОК 01	3.порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Контрольная работа №5	Каждое верное выполненное задание из 10 оценивается в 1 балл (10)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Дифф. зачет в семестре 22.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Направление - 43.02.16 Туризм и
гостеприимство
Профиль - Туризм и гостеприимство
Цикловая комиссия сервиса и рекреации
Дисциплина - Технологии и организация
гостиничного обслуживания

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Задание на умение / ситуационные задачи (60 баллов).

Составитель _____ О.П. Казачкова

Председатель цикловой комиссии _____

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. [Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — \(Профессиональное образование\). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт \[сайт\]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249>](#)
2. [Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — \(Высшее](#)

образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465>

б) дополнительная литература:

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562395>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Портал про гостиничный бизнес, адрес доступа: <http://prohotel.ru/> PRO HOTEL. доступ неограниченный
- Российская Гостиничная Ассоциация, адрес доступа: <http://rha.ru>. доступ неограниченный
- Российский Союз Туриндустрии, адрес доступа: <http://www.rostourunion.ru/>. доступ неограниченный
- Электронная библиотечная система «Юрайт» biblio-online.ru, адрес доступа: <http://www.biblio-online.ru/>. У тех изданий, на которые подписано учебное заведение, доступен полный текст с возможностью цитирования и создания закладок.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области географии и истории.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
- 1С Предприятие 8.3,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж,
- Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения,
- Лаборатория учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)