

Министерство культуры, информации, спорта и молодежной политики
Кыргызской Республики
Республиканский колледж культуры и искусства имени Насыра Давлесова

СОГЛАСОВАНО

На заседании мет.совета РККиИ
Протокол “_1_” от “_7_” “_09_” 2021г.
Председатель М. Дж.
Оролбаева М. Дж.

УТВЕРЖДАЮ

Зам.директора по
учебной части
“_7_” “_09_” 2021г.
Асанкулова Б.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине: “Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах”.

по специальности: 100105 “Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах”.

Курс I
Семестр 1-2
Всего часов по плану 120
Кредиты 4

Аудиторные из них:
Лекции _____
Практические 80
Индивидуальные _____
Самостоятельная работа
студента 40

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями
ГОС СПО МОН КР.

Разработчики рабочей программы: Акматова Венера Асанбековна.

I. Характеристика учебной дисциплины:

Учебная дисциплина «организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах» является специальной дисциплиной, устанавливающей базовое знание для получения профессиональных знаний и умений.

Предметом изучения учебной дисциплины являются правила предоставления гостиничных услуг, формы организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах, работа службы эксплуатации номерного фонда, технологии приема и размещения проживающих, организация питания, дополнительные услуги, вопросы обеспечения безопасности проживающих в гостинице и туристических комплексах.

Изучение теоретических основ «Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах» способствует формированию у студентов комплекса знаний и умений для обеспечения организации высокоэффективного и качественного обслуживания потребителей услуг в гостиницах и туристических комплексах.

1. Цель изучения дисциплины:

- Изучение особенностей современного состояния и развития индустрии гостеприимства.
- выявление видов и место гостиничных услуг в структуре гостеприимства.
- анализ классификаций и типологий гостиничных предприятий.
- разработка стратегии маркетинга в гостинично – туристском сервисе.

2. Результаты обучения по дисциплине:

РО-1. Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия гостиничной индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя, обосновать управленческое решение.

РО-2. Готовность к применению инновационных технологий в гостиничной индустрии и новых форм обслуживания потребителей.

РО-3. Способность к общению с потребителями, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей.

По завершению курса студент должен знать:

- теоретические основы гостиничной деятельности.
- понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламент-е гос-ю дея-ть.
- современное состояние и перспективы развития гостиничного рынка.
- системы классификаций и типологию гостиниц.
- организацию функциональных процессов в гостиницах.
- профессиональные стандарты обслуживания.
- квалификационные требования к персоналу.

уметь:

- применять на практике правовые и нормативные документы, регламент-е гост-ю дея-ть.
- анализировать технологические процессы в гостиницах.
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов.
- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания.
- организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания.
- организовывать работу функциональных служб гостиницы.

понимать (владеть):

- навыками организации функциональных процессов в гостиницах.
- применения стандартов в профессиональной гостиничной деятельности.

- навыками организации работы в функциональных службах гостиницы.

Сформируют общенаучные компетенции - ОК:

ОК-1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК-2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК-3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК-4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК-5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК-6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК-7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК-8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК-9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции-ПК:

ПК-1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК-2. Бронировать и вести документацию.

ПК-3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК-4. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК-5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК-6. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК-7. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК-8. Производить расчеты с гостями, организовывать проводы и отъезд гостей.

ПК-9. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК-10. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги питания.

ПК-11. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК-12. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК-13. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК-14. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

3. Взаимосвязь учебных дисциплин:

Пререквизиты: -//-

Постреквизиты: Общепрофессиональные и специальные дисциплины.

II. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№	Наименование разделов, тем и подтем	Количество часов
		Практич.
1 семестр		
1.	Введение.	2
2.	Глава 1. Гостиничное хозяйство.	2

	1.1. История развития гостиничного хозяйства.	
3.	1.2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.	2
4.	1.3. Классификация средств размещения гостиничного типа . 1.4. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.	2
5.	1.5. Международная классификация гостиниц	2
6.	1.6. Классификация гостиниц в Р.Ф.	2
7.	1.7. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.	2
8.	1.8. Профессиональные стандарты (квалификационные стандарты) к основным должностным обязанностям работников туристической индустрии.	2
9.	1.9. Организационная структура управления гостиничным управлением. Служба гостиницы и их характеристика.	2
10.	Глава 2. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. 2.1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения	2
11.	2.2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. 2.3. Порядок регистрации и размещения гостей	2
12.	2.4. Особенности регистрации туристских групп.	2
13.	2.5. Особенности регистрации иностранных туристов	2
14.	2.6. Документация необходимая для учета использования номерного фонда.	2
15.	2.7. Виды расчетов с проживающими. 2.8. Правила расчета и оплаты за проживание.	2
16.	2.9. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2
17.	2.10. Использование электронных элементов замковых систем	2
18.	Глава 3. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. 3.1. Виды гостиничных помещений	2
19.	3.2. Организация уборочных работ. 3.3. Подготовка номеров к заселению.	2
20.	3.4. Технология выполнения различных видов уборочных работ.	2
	Итого за 1 семестр	40
	2 семестр	
21.	3.5. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий.	2
22.	3.6. Работы, связанные с оборотом постельного белья.	2

23.	3.7.Санитарно-гигиенические принадлежности.	2
24.	Глава 4. Правила поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. 4.1. Правила поведения персонала гостиниц.	2
25.	4.2.Стиль в обслуживании гостей	2
26.	4.3. Основные правила ведения телефонных переговоров.	2
27.	4.4.Требования, предъявляемые в внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.	2
28.	Глава 5. Организация и технология обслуживания гостей питанием. 5.1.Структура управления предприятием питания	2
29.	5.2. Кухня ресторана при гостинице. 5.3. Секция уборки и мойки посуды.	2
30.	5.4. Рестораны и бары гостиницы.	2
31.	5.5.Подготовка ресторана зала к обслуживанию	2
32.	5.6.Обслуживание гостей в зале ресторана.	2
33.	5.7. Секция обслуживания номеров	2
34.	5.8. Отдел обслуживания массовых мероприятий	2
35.	5.9.Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. 5.10. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.	2
36.	5.11.Банкет- фуршет 5.12. Банкет- коктейль 5.13. Банкет- чай	2
37.	Глава 6. Организация и технология представления дополнительных услуг в гостинице. 6.1.Виды услуг оказываемые в гостиницах	2
38.	6.2. Организация бытового обслуживания.	2
39.	6.3. Транспортные услуги.	2
40.	Глава 7. Пожарная безопасность,охрана труда и техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах. 7.1.Организация мер безопасности в гостиницах и туристических комплексах. 7.2. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах.	2
	Итого за 2 семестр:	40
	Всего за курс обучения:	80

III.Критерии для оперативного, рубежного и итогового контроля достижений студентов

1. Рубежный контроль (модуль) – Контроль проводится в форме проверки конспекта учебного материала, сплошного и выборочного опросов, заслушивания докладов, рефератов, подборке и составление документов.

- **Текущий контроль** – систематическая проверка конспектов, знаний, проверить степень и качество усвоения изучаемого материала.

- **Итоговый контроль** – зачет, тестирование.

2. Модуль (рубежный контроль)

Промежуточный модуль состоит на 10 неделе.

Контрольные вопросы.

(контрольные вопросы приложение № 1)

3. Итоговый контроль

Тестирование.

(тестирование приложение № 2)

IV. Критерии и шкала оценивания учебной деятельности обучающихся (прописывается преподавателем индивидуально в силлабусах)

V. Самостоятельная работа студентов.

1. Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения учебного материала,
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач,
- полнота общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа,
- обоснованность и четкость изложения ответа на поставленный по самостоятельной работе вопрос,
- оформление отчетного материала в соответствии с заданными преподавателем требованиями, предъявляемыми к подобного рода материалам.

2. Темы для СРС

1. Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
3. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
4. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах.
5. Рестораны и бары гостиниц и туристских комплексов.
6. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах; услуги платные и бесплатные.
7. Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов.
8. Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах.
9. Концепция безопасности в гостинице, туристском комплексе.
10. Службы безопасности в гостинице и туристском комплексе, их задачи и функции.
11. Мероприятия по охране безопасности в гостинице и туристском комплексе.
12. Адаптация персонала как метода повышения гостиничного сервиса.
13. Международные стандарты и технология обслуживания.
14. Технология обслуживания VIP гостей.
15. Организация предоставления бизнес-услуг.
16. Организация проведения миграционного учета проживающих в отеле.
17. Правила и порядок проживания туристов в гостинице.
18. Технологическая и экологическая характеристика требованиям по проектированию и строительству гостиниц.
19. Передача смены и наведение порядка на рабочем месте.
20. Работа с ключами от номеров и сейфовыми ячейками (учет и выдача).

V. Литература

1. Основные источники:

И. Ю. Ляпина. Организация и технология гостиничного обслуживания.

2.Дополнительные источники:

- М. Ф. Ходорков. Мировое гостиничное хозяйство. – М., 1991.
В. В. Усов. Организация обслуживания в ресторанах. – М., 1990.
Д. Уокер. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 1998.
Г. А. Папирян. Менеджмент в индустрии гостеприимства. (отели и рестораны) М. - , 2000.
Т. Л. Коган, П. Я. Бабуцкий. Экономика, организация и планирование гостиничного хозяйства. Киев 1980.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Контрольные вопросы

1. Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Перспективы развития гостиничной индустрии в Кыргызстане.
3. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
4. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Порядок регистрации и размещения гостей.
6. Подготовка номеров к заселению.
7. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе.
8. Требования, предъявляемые предприятиям питания.
9. Транспортное и экскурсионное обслуживание.
10. Информационные услуги.
11. Основные цели и задачи технической службы.
12. Мероприятия по охране безопасности в гостинице и туристском комплексе.
13. Организация оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством.
14. Организация работы с жалобами и замечаниями клиентов.
15. Организация работы с трудными клиентами.
16. Организация продаж, маркетинга и рекламы.
17. Роль корпоративной культуры в организации и обеспечении необходимого гостиничного сервиса.
18. Адаптация персонала как метод повышения гостиничного сервиса.
19. Роль персонала в гостиничном сервисе.
20. Показатели эффективности деятельности отеля.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Дисциплина: Организация обслуживания в гостиницах
и туристических комплексах.

1. Предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания.

- а) Банк.
- б) Гостиница.
- в) Школа.

2. Передвижная гостиница, представляет собой вагон одно- или двухместными номерами.

- а) Ротель.
- б) Ботель.
- в) Флотель.

3. Небольшая гостиница на воде (неплавающая) в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно.

- а) Ротель.
- б) Ботель.
- в) Флотель.

4. Плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно.

- а) Ротель.
- б) Ботель.
- в) Флотель.

5. Один из видов банкета, где гости едят и пьют стоя.

- а) Банкет-фуршет.
- б) Банкет-коктейль.
- в) Банкет-чай.

6. Укажите должностное лицо, работающее с постельным бельем.

- а) Повар.
- б) Портье.
- в) Кастелянша.

7. Имеет номера квартир типа и условия, аналогичные курортным гостиницам, возможны отдельные строения.

- а) Мотель.
- б) Таймшер.
- в) Кемпинг.

8. Номерной фонд отеля «Люкс».

- а) 100-400.
- б) 50-100.
- в) 400-600.

9. Номерной фонд отеля высокого класса.

- а) 200-400.
- б) 400-2000.
- в) 100-3000.

10. Номерной фонд апартаментов отеля.

- а) 100-400.
- б) 10-100.
- в) 400-600.

11. Номерной фонд отеля эконом. класса.

- а) 10-150.
- б) 150-250.
- в) 450-650.

12. Номерной фонд мотеля.

- а) 150-400.
- б) 10-50.
- в) 500-1000.

13. Номерной фонд таймшер.

- а) 50-250.
- б) 450-650.
- в) 1000-2000.

14. Что такое WTO.

- а) Всемирно-торговая организация.
- б) Всемирно-транспортная организация.
- в) Всемирно-туристская организация.

15. Предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

- а) Бронирование.
- б) Регистрация.
- в) Договор.

16. Кто отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров, проживающих по предъявлении визитной карточке.

- а) Портье.
- б) Диспетчер.
- в) Менеджер.

17. Специальное разрешение правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию.

- а) Разрешение.
- б) Виза.
- в) Путевка.

18. Самая важная персона или главная причина, по которой трудится весь персонал.

- а) Директор.
- б) Гость.
- в) Менеджер.

19. Сколько международных систем классификации гостиниц.

- а) Более 250.
- б) Более 30.
- в) Более 100.

20. При организации банкета до его начала предусматривается подача.

- а) Меню.
- б) Аперитива.
- в) Первого блюда.