|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ** **Б1.В. 02.ДВ.02.02 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ****направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело****Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**Санкт-Петербург2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| **2** | ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ПК-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности. |

**2. Место ДИСЦИПЛИНЫ В структуре ОП:**

**Цель преподавания дисциплины:**

формирование у студентов основных знаний, умений и навыков применения современных технологий для осуществления процесса проектирования и реализации дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* изучение технологий оказания дополнительных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
* изучение процесса проектирования и предоставления дополнительных услуг в гостиницах
* овладение навыками оказания дополнительных услуг, отвечающие требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

**Место дисциплины**: Дисциплина входит в состав вариативной части (дисциплина по выбору) основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **62** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 14 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/48 | -/6 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **46** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | **108** |
| 3 |

* Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **18** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | -/14 | -/6 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **86** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (**зачет**) | 4  | **-** |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | **108** |
| 3 |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Службы дополнительных и вспомогательных услуг

Тема 2. Организация работы службы питания и напитков

Тема 3. Современные технология обслуживания на предприятиях питания в гостиницах

Тема 4. Организация и технологии проведения МIСЕ – мероприятия в отеле

Тема 5. Проектирование спортивно-оздоровительного сервиса в современных гостиницах

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 3. Технология обслуживания на предприятиях питания в гостиницах | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям :**

**Тема 1. Службы дополнительных и вспомогательных услуг**

1. Бесплатные дополнительные услуги. Перечень платных дополнительных услуг.

2. Организация работы дополнительных служб.

3. Работа вспомогательных служб: прачечной, бельевой, портновской, склад и др.

**Тема 2. Организация работы службы питания и напитков**

1. Классификация предприятий питания и их характеристики. Предприятия питания при отелях.

2. Структура управления предприятием питания. Технические и производственные помещения предприятия питания.

3. Качественный анализ и оптимизация меню. Кухня ресторана при гостинице.

**Тема 3. Современные технологии обслуживания на предприятиях питания в гостиницах**

1. Формирование цены в гастрономии: понятие и элементы цены, факторы ценовых решений, основные методы формирования цен, дифференцирование цен.

2. Подготовка ресторанного зала к обслуживанию. Виды сервиса ресторанного обслуживания: французский, английский, американский, русский.

3. Виды обслуживание туристов в гостинице.

**Тема 4. Организация и технологии проведения МIСЕ – мероприятия в отеле**

1. Сегмент МIСЕ в структуре современной туристической отрасли.

2. Типы МIСЕ - мероприятий.

3. Деятельность специальных агентств, бюро по организации собраний, конференций, и приему гостей.

**Тема 5. Проектирование спортивно-оздоровительного сервиса в современных гостиницах**

1. Расширение услуг спортивно-оздоровительного сервиса как современная тенденция в гостиничном обслуживании. Национальные особенности туристов и их учет при составлении анимационных программ.

2. Анимационные программы в спортивных и тренажерных залах, на спортивных площадках, бассейнах, фитнес - центрах. Обеспечение медицинского контроля и квалифицированного сопровождения.

3. Сопутствующие SPA- услуги и их значение.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Службы дополнительных и вспомогательных услуг | Устный опрос. |
| 2 | Организация работы службы питания и напитков | Устный опрос. |
| 3 | Современные технологии обслуживания на предприятиях питания в гостиницах | Устный опрос. |
| 4 | Организация и технологии проведения МIСЕ – мероприятия в отеле | Устный опрос. |
| 5 | Проектирование спортивно-оздоровительного сервиса в современных гостиницах | Устный опрос. Тестовое задание |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса***

Представлены в п. 5.1

***Пример тестового задания.***

1. типы Бронирования:
	* 1. негарантированное;
		2. неопределенное;
		3. гарантированное;
		4. относительное.
2. способы гарантированного бронирования:
3. перевод предоплаты в гостиницу;
4. гарантии под кредитную карту;
5. внесение депозита;
6. гарантирование компаний;
7. отмена оплаты платежного документа.
8. Способы резервирования мест в гостиницах:
9. телеграммой;
10. факс;
11. Internet;
12. почта;
13. телефон.
14. ВИДЫ СОГЛАШЕНИЙ С ТУРИСТИЧЕСКИМИ ФИРМАМИ:
15. тактический договор;
16. агентский договор;
17. вспомогательный договор;
18. договор о текущем бронировании;
19. договор о квоте мест без гарантии заполнения.
20. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ:
21. фамилия и имя звонящего;
22. причина звонка;
23. дата и время телефонного звонка;
24. сумма за разговор;
25. дата рождения.
26. ДОКУМЕНТ, ЗАПОЛНЯЕМЫЙ КЛИЕНТОМ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ:
27. ваучер;
28. анкета гостя;
29. карта гостя;
30. таймшер;
31. бланк клиента.
32. КОЛИЧЕСТВО ЭТАПОВ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ:
33. 6;
34. 5;
35. 4;
36. 3.
37. ВИД ПЛАТЕЖНОГО ДОКУМЕНТА ГОСТЯ:
38. фиксированный талон;
39. таймшер;
40. карта гостя;
41. кредитная карта;
42. ваучер.
43. СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПРЕДОПЛАТЫ:
44. 3 дня;
45. от несколько недель до одного дня;
46. от месяца до одного дня;
47. неделя;
48. 1 день.
49. ДОКУМЕНТ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ:
50. заявка;
51. электронное письмо;
52. письмо с номером подтверждения заявки;
53. дорожный чек;
54. ваучер.
55. ПОКАЗАТЕЛИ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ВОЗМОЖНОСТЬ БРОНИРОВАНИЯ:
56. тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
57. срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
58. название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.
59. ВИДЫ ОТКАЗОВ ОТ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО НОМЕРА:
60. аннуляция, неявка;
61. аннуляция, резервирование;
62. аннуляция, запрет;
63. резервирование, неявка;
64. запрет, неявка.
65. КОЭФФИЦИЕНТ ОТНОШЕНИЯ ПРОДАННЫХ НОМЕРОВ К ЧИСЛУ НОМЕРОВ, ПРЕДЛОЖЕННЫХ К ПРОДАЖЕ:
66. максимальной цены за номер;
67. двойной загрузки;
68. занятости койко-мест;
69. средней цены номера;
70. загрузки номерного фонда.
71. ДОКУМЕНТ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ ОПЛАТУ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ И НЕКОТОРЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ:
72. депозит;
73. облигация;
74. ваучер.
75. ОПЕРАЦИЯ, НАРУШАЮЩАЯ ПРИЗНАК, ПО КОТОРОМУ ПОДОБРАНЫ ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ ИЗ ПРИВОДИМОГО СПИСКА НИЖЕ:
76. гарантирование компаний;
77. оплата по кредитной карте;
78. оплата иностранной валютой
79. ФОРМА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ:
80. Форма № 1-Г;
81. Форма № 5-Г;
82. Форма № 10-Г;
83. Форма № 7-Г.
84. ПРИ РЕГИСТРАЦИИ, У ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА ПРОВЕРЯЮТ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ:
85. регистрацию;
86. наличие заграничного паспорта;
87. срок действия визы;
88. номер подтверждения бронирования;
89. штамп о пересечении границы.
90. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЗАКАЗ МЕСТ И НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ:
91. бронирование;
92. резерв;
93. отметка;
94. спрос.
95. ДОКУМЕНТ, ДАЮЩИЙ ПРАВО НА ПРОЖИВАНИЕ МЕСТА В НОМЕРЕ:
96. регистрационная карточка;
97. разрешение на поселение;
98. анкета проживающего;
99. визитная карта;
100. карта брони.
101. СПЕЦИАЛЬНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА НА ВЪЕЗД-ВЫЕЗД, ПРОЖИВАНИЕ ИЛИ ТРАНЗИТНЫЙ ПРОЕЗД ЧЕРЕЗ ЕЕ ТЕРРИТОРИЮ:
102. направление;
103. свидетельство КПП;
104. паспорт;
105. ваучер;
106. виза.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Организация туристского и гостиничного бизнеса | Гаврилова С.В., Томская А.Г., Дмитриев А.В. | Евразийский открытый институт,  | 2011 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Введение в гостеприимство | Уокер Дж.Р. | М.: Юнити-дана | 2015 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 1. | Управление гостиничным предприятием | Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А | М.: Логос | 2008 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Управление гостеприимством | Уокер Дж.Р. | М.: Юнити-дана | 2012 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 3. | Гостиничный бизнес: учебное пособие | Сергеева Ю.С. | М.: [Приор-издат](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=865) | 2009 |  | <http://biblioclub.ru/> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации. – Режим доступа: <http://rha.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Портал про гостиничный бизнес. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/

Все об отелях. – Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: http://biblioclub.ru/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).