

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор М.А. Кравченко

Кравченко

Михаил

Александрович

Подписано цифровой
подписью: Кравченко
Михаил Александрович
Дата: 2025.01.20 16:17:48
+03'00'

Кафедра "Управление индустрией туризма"

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.03.01 «Технологии гостиничной деятельности»

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024 г.

Автор-составитель к.э.н., доцент Шматько Лариса Петровна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины МДК.03.01 «Технологии гостиничной деятельности» в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Управление индустрией туризма".

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 27.12.2024 №4.

Целью дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является подготовка в составе других дисциплин блока "Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования для формирования у выпускника профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- освоение соответствующего вида деятельности, предусмотренного ФГОС СПО и образовательной программой;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Виды деятельности:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)

Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

Освоение профессий рабочих "Бармен", "Официант".

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код и содержание компетенции	Умения	Знания
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	Уметь: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении	Знать: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и

	<p>ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов,</p>
--	--	--

		<p>используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Уметь: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>Знать: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>

		Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	--	---

Место дисциплины МДК.03.01 «Технологии гостиничной деятельности» в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к обязательной части профессионального цикла Образовательной программы.

Дисциплина реализуется в 5 семестре.

Объем дисциплины в академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в том числе:	
Лекции (теоретическое обучение)	24
Практические занятия	24
Самостоятельная работа	18
Промежуточная аттестация (в форме экзамена)	6

Вид обучения: 2 года 10 месяцев очное

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

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Производственно-технологическая деятельность гостиниц по предоставлению услуг	ПК.2.1, ПК 2.2
2	Технологии обслуживания службой приёма и размещения	ПК.2.1, ПК 2.2
3	Технологии работы службы управления номерным фондом	ПК.2.1, ПК 2.2
4	Процесс предоставления гостям услуг питания	ПК.2.1, ПК 2.2
5	Организационно- управленческая структура АХС гостиницы и её функционирование	ПК.2.1, ПК 2.2

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.1 Технологические процессы, циклы, операции, процедуры и элементы. Базовые, ключевые, ведущие технологии.	4
Тема 1.2 Технологический цикл обслуживания гостей	2
Тема 2.1. Функционирование отдела бронирования	2
Тема 2.2. Приём и размещение гостей	2
Тема 2.3. Проведение расчётных операций	2
Тема 3.1. Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии	2
Тема 3.2. Технологии уборки номерного фонда гостиницы. Контроль соблюдения горничными: санитарно-гигиенических норм; требований технологий работы; последовательности уборки; требований стандартов уборки.	2
Тема 3.3. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	2
Тема 4.1. Автоматизированная система управления гостиницей. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.	2
Тема 4.2 Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия. Методы предотвращения гостиничных краж.	2
Тема 4.3 Технологии обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля	2

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.1 Технологические процессы, циклы, операции, процедуры и элементы. Базовые, ключевые, ведущие технологии.	4
Тема 1.2. Технологический цикл обслуживания гостей	2
Тема 2.1. Функционирование отдела бронирования	2
Тема 2.2. Приём и размещение гостей	2
Тема 2.3. Проведение расчётных операций	2
Тема 3.1. Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии	2
Тема 3.2. Технологии уборки номерного фонда гостиницы. Контроль соблюдения горничными: санитарно-гигиенических норм; требований технологий работы; последовательности уборки; требований стандартов уборки.	2
Тема 3.3. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	2
Тема 4.1. Автоматизированная система управления гостиницей. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.	2
Тема 4.2 Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия.	2
Тема 4.3 Технологии обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля. Методы предотвращения гостиничных краж.	2

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Семестр № 5		
1	Технологический цикл обслуживания гостей. Выполнение заданий по практическим занятиям.	6
2	Технология приёма и размещения гостей. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
3	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
4	Автоматизированная система управления гостиницей. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (семестр)
	5
ПК 2.1	+
ПК 2.2	+

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК 2.1; ПК 2.2	5	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ПК 2.1; ПК 2.2	5	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ПК 2.1; ПК 2.2	5	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ПК 2.1; ПК 2.2	5	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

Не предусмотрено.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Экзамен. Семестр № 5

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат
- 2) Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
- 3) Технология работы бизнес-центра, сервис-бюро
- 4) Технология оказания услуг питания
- 5) Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих
- 6) Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг
- 7) Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, дневную смену.
- 8) Основные технологические документы АХС гостиницы
- 9) Технология уборки номерного фонда гостиницы, виды уборки.
- 10) Текущая уборка жилых номеров, последовательность в процессе уборки.
- 11) Обеспечение информационной папки для гостей
- 12) Уборка номеров после выезда гостей
- 13) Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами
- 14) Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
- 15) Порядок функционирования отдела бронирования

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Выполнять должностные обязанности горничных и супервайзеров.
- 2) Контролировать качество уборки номеров
- 3) Охарактеризовать схему работы супервайзера 2-й (вечерней) смены.
- 4) Выполнять должностные обязанности специалистов по комплексной уборке и содержанию помещений.
- 5) Выполнять должностные обязанности специалистов по техническому содержанию здания.
- 6) Выполнять должностные обязанности сотрудников мини-бара.
- 7) Выполнять функции супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение.
- 8) Выполнять обязанности сотрудников отдела валет-сервис.
- 9) Оказывать спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
- 10) Обеспечивать безупречный внешний вид сотрудников как показатель высокого уровня сервиса, класса и репутации заведения.
- 11) Применять технологию озеленения и украшения гостиничных интерьеров.
- 12) Обеспечивать безопасность гостей и сотрудников в отеле.
- 13) Соблюдать правила техники безопасности при работе с электротехникой.
- 14) Обеспечивать отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
- 15) Предпринимать меры в урегулировании жалоб гостей, соблюдении технологии работы с жалобами.

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2021. - 60 с.: ил. - Библиогр.: с. 44 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования: учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

Для каждого результата обучения по дисциплине определены

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет,	ПК 2.1	5	1, 2, 3, 4	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет,	ПК 2.1	5	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет,	ПК 2.1	5	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет,	ПК 2.1	5	1, 2, 3, 4	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет	ПК 2.2	5	1, 2, 3, 4	Дуальная оценка на зачете Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет	ПК 2.2	5	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий
Знает, Умеет	ПК 2.2	5	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий
Знает, Умеет	ПК 2.2	5	1, 2, 3, 4	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Экзамен (письменно-устный). Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. Защита курсовой работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Гимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Гимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный	ЭБС Юрайт
2	Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный	ЭБС Юрайт

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Шматько, Л. П. Проектирование гостиничной деятельности : учеб.-метод. пособие / Л. П. Шматько; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: РГУПС, 2022. - 28 с. - Фонд НТБ. - Библиогр. - ~Б. ц. - Текст : электронный + Текст: непосредственный.	ЭБС РГУПС

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПР и обучающихся в ЭИОС
6	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://eivis.ru/ . Универсальная база данных "ИВИС"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

№ п/п	Наименование	Произ- во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Помещения(аудитории):

- учебные аудитории для проведения учебных занятий;
- помещения для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Авторы-составители:

Доцент

Кафедры "Управление индустрией туризма".

Л.П. Шматько

_____ " ____ " _____ 20__ г.