

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины
«Организация конференц услуг в гостинице»**

Направление подготовки

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

Очная/очно-заочная/заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК
«Социально-экономических дисциплин»

 Токова С. И.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Рабочая программа дисциплины «Организация конференц услуг в гостинице»

43.02.16. Туризм и гостеприимство

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Организация конференц услуг в гостинице» является обязательной частью общепрофессионального цикла, относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04.; ОК 05.; ПК 1.1.

Дисциплина изучается на:

- *очная/очно-заочная/заочная* форма обучения: 3 курс, 5-6 семестр – зачет с оц.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

формирование у обучающихся знаний, умений, опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|-------------------------------|--|--|
| ОК 04.; ОК 05.; ПК 1.1. | Организовывать работу взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и | Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов построения устных сообщений; Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> | <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p> |
|--|--|---|

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|---|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 98 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | 94 |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 47 |
| практические занятия | 47 |
| <i>Самостоятельная работа</i> | 4 |
| <i>Лабораторная работа</i> | |
| Промежуточная аттестация – зачет с оц. | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| | |
|---|--|
| <p>Наименование разделов и тем</p> | <p>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</p> |
|---|--|

| 1 | 2 |
|--|---|
| <p>Тема 1. Понятие и содержание конференц услуг. Рынок конференц услуг в России и его развитие в гостиницах.</p> | <p>Содержание учебного материала Виды деловых мероприятий: визиты, конгрессы, конференции, симпозиумы, семинары, деловые встречи и т.п. (MICE-мероприятия: Meetings, Incentives, Conference, Events). Понятие и содержание конференц услуги.</p> <p>Практическое занятие Рынок организации конференц услуг в России и его развитие в гостиницах</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Потребители конференц услуг. Организаторы конференц услуг.</p> |
| <p>Тема 2. Организация конференций – как гостиничная услуга. Перечень услуг, комплексной услуги «Организация конференций»</p> | <p>Содержание учебного материала Организация конференций – как гостиничная услуга. Сертификат ИСО-9001: Перечень услуг, входящий в комплексную услугу «Организация конференций». Организационные документы для предоставления конференц услуг: договор, смета, заявка, информационные листы</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий: Выполнение задания: Государственные стандарты в области туризма, гостиничного хозяйства, общественного питания, экскурсионного обслуживания их основные положения и применение</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся: Организационные документы для предоставления конференц услуг</p> |
| <p>Тема 3. Организация предоставления конференц залов.</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>Особенности организации конференц залов: для конференций, форумов и съездов – по схеме “театр”; для семинаров, презентаций и тренингов - “театр” и “класс”; для деловых переговоров и встреч – “кабинет”. Рекомендации по их площади.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий Организация вспомогательных помещений для проведения конференций в гостинице: для регистрации участников, работы оргкомитета и его служб, размещения сопровождающей конференцию выставки и т.д.</p> |
| <p>Тема 4. Предоставление технических средств и аудио/видео аппаратуры.</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>Оборудование современного конференц зала: экран и проектор, компьютер, междугородняя, факсимильная и конференц-связь. Конференц-залы и переговорные комнаты: мебель (столы, стулья) и техническое оборудование (экран, флипчарт, микрофон).</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий Аренда, прокат, использование собственного оборудования заказчика.</p> |
| <p>Тема 5. Предоставление вспомогательных и дополнительных услуг при организации конференций.</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>разработка сценария мероприятия, поиск ведущих и инструкторов (для тренингов); подготовка и доставку печатной продукции; комплектация рабочего места участника (письменные принадлежности, бумага для записей, планшеты, папки и пр.); обеспечение участников одноразовой посудой, минеральной водой и пр.;</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий изготовление рабочих наборов с символикой мероприятия; оформление зала, в том числе символикой мероприятия (трибуны, флаги, растяжки, плакаты); фитодизайн; рекламная и PR-поддержка мероприятия;</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся: услуги переводчиков и секретарей; фото и видеосъемка, аудиозапись; услуги звукорежиссера</p> |

| | |
|--|---|
| Тема 6. Рекламная и PR-поддержка конференций и мероприятий | Содержание учебного материала |
| | освещение событий в центральной и региональной прессе (пресс-релизы и ньюс-релизы); размещение информации в периодических изданиях, справочниках, на радио и телевидении; осуществление совместных программ с ведущими СМИ; |
| | В том числе практических и лабораторных занятий |
| | организация встреч с деловой, административной и культурной элитой города |
| Тема 7. Агентства, арендодатели, каталоги конференций и услуг в гостинице | Содержание учебного материала |
| | Специализированные агентства Туристские компании, специализирующиеся на бизнестуризме, в сегменте MICE (Meetings, Incentives, Conference, Events). Ивент-агентства. |
| | В том числе практических и лабораторных занятий |
| | Консалтинговые компании на рынке недвижимости предлагают в аренду конференц-залы своих партнеров |
| | Самостоятельная работа обучающихся |
| | Процедура организация пресс-конференций |
| Тема 7. Агентства, арендодатели, каталоги конференций и услуг в гостинице | Содержание учебного материала |
| | Специализированные агентства Туристские компании, специализирующиеся на бизнестуризме, в сегменте MICE (Meetings, Incentives, Conference, Events). Ивент-агентства. |
| | В том числе практических и лабораторных занятий |
| | Консалтинговые компании на рынке недвижимости предлагают в аренду конференц-залы своих партнеров |
| | Самостоятельная работа обучающихся |
| | Рекламные и PR-агентства. |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет № - 301,

столы – 17 шт., угловые столы – 2 шт., стулья – 17 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., компьютер – 20 шт., источник бесперебойного питания 20 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., шкаф-вешалка – 2 шт., камера Web Logitech Webcam Pro9000 (OEM)(USB2,0,1600 *1200, 2Мрх, микрофон) <960-000562> -1 шт., проектор ViewSonic Projector PJD 5453S –1 шт., камера видеонаблюдения HiWatch «DS –i214W4mm» (LAN, 1920*1080, microSDXC) –2 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN) 4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);
- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ

№0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);

- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);

- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);

- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

3.1.1. Основные печатные и электронные издания

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1867626> – Режим доступа: по подписке.

2. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-98704-449-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214525> – Режим доступа: по подписке.

3. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 335 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0502-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843593> – Режим доступа: по подписке.

3.1.2. Дополнительные источники

1. Шимова, О. С. Основы устойчивого туризма: учебное пособие / О. С. Шимова. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005291-5. - URL: <https://znanium.com/catalog /product/558464> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

4.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

Вопросы для обсуждения:

1. Что означает слово «Housekeeping» в дословном переводе с английского языка?
2. Каковы нормы уборки номеров за смену: по количеству, по времени?
3. Современные новации в подготовке номеров к обслуживанию гостей.
4. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?
5. В чем заключается профессионализм сотрудника службы Housekeeping, который занимается распределением работы между персоналом?

6. Как организована дополнительная уборка в номерах (дополнительная уборка по просьбе гостя)?
7. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
8. Какие существуют виды уборки?
9. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
10. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях? Что относится к уборочной технике в современных отелях?
11. Поясните, как следует обращаться с личными вещами проживающих, при уборке номера, чтобы избежать конфликтов?
12. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации содержания номерного фонда.

4.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)

1. Какие услуги оказывает сервис-бюро?
2. Профессиональные стандарты обслуживания в сервис-бюро гостиницы.
3. В чем задачи и функции экскурсионного бюро в гостиницах?
4. Профессиональные стандарты обслуживания в экскурсионном бюро гостиницы.
5. В чем заключается специфика услуг бизнес-центров и конференц-залов, предоставляемых гостиничным предприятием?
6. Профессиональные стандарты обслуживания в бизнес-центре гостиницы.
7. Профессиональные стандарты обслуживания в оздоровительном центре гостиницы
8. Назовите услуги, оказываемые в оздоровительном центре гостиницы.
9. От чего зависит ассортимент спортивно-оздоровительных услуг?
10. Дайте характеристику основных услуг оздоровительного центра отеля.
11. Правила посещения оздоровительного центра для гостей отеля и клиентов, не проживающих в отеле.
12. Каковы должностные обязанности персонала оздоровительного центра?
13. Дайте определение гостиничной анимации.
14. Профессиональные стандарты обслуживания специалистами-аниматорами отеля.
15. Перечислите основные функции анимации.
16. Опишите механизм разработки анимационных программ в гостиничном предприятии.
17. Дайте характеристику различных направлений общей программы анимации гостиничного предприятия.
18. Какие транспортные услуги могут предоставляться гостиницами своим клиентам?
19. Профессиональные стандарты транспортного обслуживания гостей.
20. Раскройте возможности предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.
21. Дайте определение «интеллектуальному» зданию гостиницы.
22. В чем состоит функциональное назначение «интеллектуального» здания гостиницы.
23. Применение компьютерной техники и средств оргтехники в гостиничном производстве.
24. Современное программное обеспечение в области управления производственными процессами в гостинице.
25. Особенности управленческого труда в гостиничном производстве.
26. Новая роль менеджмента.
27. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
28. Кадровый потенциал гостиничного комплекса и его характеристика.
29. Мотивация сотрудников.
30. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в

гостиничных комплексах.

31. Основы профессиональной этики.
32. Формы организации и оплаты труда.
33. Производственные отношения.
34. Производственное обучение и повышение квалификации.
35. Аттестация персонала.
36. В чем заключается особенность работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях?
37. Какая существует типология конфликтных гостей?
38. На какие категории можно поделить все жалобы клиентов в гостинице?
39. Какие правила необходимо соблюдать при рассмотрении жалоб со стороны гостей?
40. Какие существуют варианты решения конфликтных ситуаций?

4.3. Вопросы для подготовки к дискуссии:

1. Особенности управленческого труда в гостиничном производстве.
2. Новая роль менеджмента.
3. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
4. Кадровый потенциал гостиничного комплекса и его характеристика.
5. Мотивация сотрудников.
6. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах.
7. Основы профессиональной этики.
8. Формы организации и оплаты труда.
9. Производственные отношения.
10. Производственное обучение и повышение квалификации.
11. Аттестация персонала.
12. В чем заключается особенность работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях?
13. Какая существует типология конфликтных гостей?
14. На какие категории можно поделить все жалобы клиентов в гостинице?
15. Какие правила необходимо соблюдать при рассмотрении жалоб со стороны гостей?
16. Какие существуют варианты решения конфликтных ситуаций?