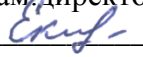



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по УиВР  
 Екимова В.В.  
«31» августа 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала СГУ в г. Анапе  
 Леонова Е.В.  
«31» августа 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности

**Шифр и направление подготовки** 43.03.03 «Гостиничное дело»

**Квалификация (степень) выпускника** Бакалавр

**Профиль подготовки бакалавра** «Гостиничная деятельность»

**Форма обучения** ОФО, ЗФО

**Выпускающая кафедра** Социально-культурного сервиса и туризма

**Кафедра-разработчик рабочей программы** Социально-культурного сервиса и туризма

**Год набора** 2023

Семестр/курс	Трудоемкость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат. занятий (час)	СРС (час)	КР/К П (час)	РГР (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)/(контроль, час)
<b>ОФО</b>								
4/2	72/2	16	16		39,8			Зачет (0,2)
5/3	144/4	16	16		83	2		Экзамен (27)
Итого	216/6	32	32		122,8	2		Зачет (0,2) Экзамен (27)
<b>ЗФО</b>								
4/2	72/2	4	4		60			Зачет (4)
5/3	144/4	4	8		85	2		Экзамен (11)
Итого	216/6	8	12		179	2		Зачет (4) Экзамен (9)

Анапа 2023 г.

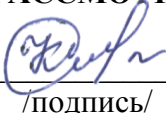
Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности

Рабочую программу составил: Стародуб К.А., к.п.н., доцент кафедры СКСиТ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

заведующий кафедрой

  
/подпись/

/ Стародуб К.А. /  
/Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой



/Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления УГСН 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 23 г.

Председатель УМСН

  
/подпись/

Екимова В.В.  
/Ф.И.О./

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
подпись ФИО

Стародуб К.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4.1 Тематический план дисциплины.....	10
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	20
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	22
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	22
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	22
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	23
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	23
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	24
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	26

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является подготовка выпускника, обладающего знаниями, общекультурными и профессиональными компетенциями в области технологии гостиничного дела.

### Задачи дисциплины:

- изучить историю становления и развития гостиничного дела;
- рассмотреть состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- изучить систему классификации и типологию гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть особенности организации, функционирования служб гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть архитектурно-планировочные решения, предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения, инженерно-техническое оборудование, системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения;
- научиться анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Б1.О.01 Философия Б1.О.07 Основы проектной деятельности Б1.О.09 Математика Б1.О.10 Информатика Б1.О.29 Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе Б1.В.05 Управление и развитие курортных объектов размещения Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.04 Организация питания в гостиничных

	<p>комплексах</p> <p>Б1.В.08 Организация гостиничного дела</p> <p>Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.12 Основы международного протокола</p> <p>Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг</p> <p>Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия</p> <p>Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела</p> <p>Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела</p> <p>Б2.В.02(П) Сервисная практика</p>
--	--

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-1, ПК-2.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Универсальные компетенции</b>		
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	<b>Знать:</b> основные принципы сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода <b>Уметь:</b> решать профессиональных задач <b>Владеть:</b> методами сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач
	УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> особенности процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности избранной сферы деятельности <b>Владеть:</b> навыками процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности избранной сферы деятельности
	УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	<b>Знать:</b> систему процедуры научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений <b>Уметь:</b> применять навыки научного поиска и практической работы с источниками информации <b>Владеть:</b> методами принятия решений

<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<p><b>Знать:</b> основные нормативно-правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения</p> <p><b>Уметь:</b> организовать процесс обслуживания</p> <p><b>Владеть:</b> методами организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов</p>
	ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<p><b>Знать:</b> особенности разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p><b>Владеть:</b> основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания</p>
	ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<p><b>Знать:</b> систему контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p><b>Владеть:</b> методами контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения</p>



## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

#### Количество часов по учебному плану (очная форма обучения)

##### 4 семестр

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часов.

Всего часов – 72, из них: лекции – 16 часов, практические занятия – 16 часов, самостоятельная работа – 39,8 часа, Катт – 0,2 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	9	2	2	-	5	
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	9	2	2	-	5	
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	9	2	2	-	5	
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	9	2	2	-	5	
5	Структура гостиничного продукта	9	2	2	-	5	
6	Гостиничные цепи	9	2	2	-	5	
7	Технология бронирования.	9	2	2	-	5	
8	Обеспечение качества обслуживания	8,8	2	2	-	4,8	
	ИКР	-	-	-	-	-	-
	Консультация	-	-	-	-	-	-
	Катт (экзамен)	0,2	-	-	-	-	0,2
	Контроль	-	-	-	-	-	-
ВСЕГО:		72	16	16	-	39,8	0,2
ИТОГО:		72					

## 5 семестр

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

Всего часов – 144, из них: лекции – 16 часов, практические занятия – 16 часов, самостоятельная работа – 83 часа, консультация – 2 часа, Катт – 0,3 часа, контроль – 24,7 часа, ИКР – 2 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Технология работы основных служб гостиниц	14	2	2	-	10	
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	14	2	2	-	10	
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	14	2	2	-	10	
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	14	2	2	-	10	
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	14	2	2	-	10	
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.	14	2	2	-	10	
7	Организация и технология обслуживания гостей питанием.	14	2	2	-	10	
8	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.	17	2	2	-	13	
	ИКР	2	-	-	-	-	2
	Консультация	2	-	-	-	-	2
	Катт (экзамен)	0,3	-	-	-	-	0,3
	Контроль	24,7	-	-	-	-	24,7
ВСЕГО:		144	16	16	-	83	29
ИТОГО:		144					

**Количество часов по учебному плану  
(заочная форма обучения)  
4 семестр**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

Всего часов – 72, из них: лекции – 4 часа, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 60 часов, Катт – 0,2 часа, контроль – 3,8 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	12	2	-	-	10	
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	12	2	-	-	10	
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	12	2	-	-	10	
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	12	2	-	-	10	
5	Структура гостиничного продукта	12	-	2	-	10	
6	Гостиничные цепи	12	-	2	-	10	
	ИКР	-	-	-	-	-	-
	Консультация	-	-	-	-	-	-
	Катт (экзамен)	0,2	-	-	-	-	0,2
	Контроль	3,8	-	-	-	-	3,8
<b>ВСЕГО:</b>		72	4	4	-	60	4
<b>ИТОГО:</b>		72					

**Количество часов по учебному плану  
(заочная форма обучения)  
5 семестр**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

Всего часов – 144, из них: лекции – 4 часа, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа – 85 часов, консультация – 2 часа, Катт – 0,3 часа, контроль – 6,7 часа, ИКР – 2 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Технология работы основных служб гостиниц	16	2	-	-	14	
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	16	2	-	-	14	
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	16	-	2	-	14	
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	16	-	2	-	14	
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	16	-	2	-	14	
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.	17	-	2	-	15	
	ИКР	2	-	-	-	-	2
	Консультация	2	-	-	-	-	2
	Катт (экзамен)	0,3	-	-	-	-	0,3
	Контроль	6,7	-	-	-	-	6,7
<b>ВСЕГО:</b>		144	4	8	-	85	11
<b>ИТОГО:</b>		144					

#### 4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
<b>4 семестр</b>		
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг. Виды гостиниц. Классификация гостиниц. Стандартная классификация размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды классификации. Современные тенденции развития предприятий средств размещения
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	Типы клиентов в средствах размещения. Методы работы с различными типами клиентов
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Составные элементы гостиничного продукта
5	Структура гостиничного продукта	Понятие «гостиничного продукта». Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Элементы (характеристики) гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя. Гостиничная услуга. Структура гостиничной услуги. Основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги. Характеристики услуг. Состав помещений гостиницы: общественные, жилые, служебные, технические. Номерной фонд гостиницы. Структура номерного фонда. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.
6	Гостиничные цепи	Понятие «гостиничной цепи». История развития гостиничных цепей. Наиболее известные гостиничные цепи мира: Hilton, Marriott, Accor, Radisson, Hyat и др. Факторы, влияющие на развитие гостиничных цепей в России. Категории гостиничных цепей: корпоративные, независимых предприятий, предоставляющие управленческие услуги. Формы управления гостиничными цепями: независимая управляющая компания, компания, управляющая гостиничной цепью, франчайзинговая система, сеть систем маркетинговой информации и бронирования. Основные преимущества и недостатки функционирования гостиничных цепей.
7	Технология бронирования.	Понятие «бронирования». Источники и каналы получения гостиницей заявок на бронирование. Типы бронирования: предварительное, гарантированное, негарантированное, сверхбронирование. Аннуляция бронирования. Статистика отмен. Этапы обработки заявок на бронирование: прием запроса, ответ на запрос, запись о резервировании, обсуждение формы оплаты, подтверждение или аннуляция бронирования. Нормативы времени на обработку запроса о бронировании. Передача информации о бронировании другим службам гостиницы.
8	Обеспечение качества обслуживания	Понятие качества, основные теории качества. Качество услуги: техническое и функциональное качество. Показатели

		качества обслуживания. Типы реакций потребителей на качество обслуживания. Составные части процесса управления качеством гостиничных услуг. Организация оценки качества услуги: инструментальный метод, метод количественных оценок, экспертный метод. Понятие удовлетворенности гостя. Система оценки удовлетворенности. Направления оценки удовлетворенности гостя: наблюдение, анкетирование, анализ финансовых показателей, жалобы.
<b>5 семестр</b>		
1	Технология работы основных служб гостиниц	Структура гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы. Взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	Гостиничные услуги – особенности и основные характеристики. Основные службы, которые предусмотрены для замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостинице. Служба приема и размещения (служба рецепции) обеспечивает прием, регистрацию, размещение туристов по номерам, расчеты, бронирование мест и организацию отправки туристов в следующий пункт путешествия или домой
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	Особенности организации деятельности службы эксплуатации номерного фонда. Цели и задачи службы. Состав службы. Кадровое обеспечение, основные функции.
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	Освоить методику организации работы хозяйственной службы гостиничного предприятия, изучить технологию уборки номер, разобрать правила и приемы поведения в нестандартных ситуациях
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.	Изучить основные методы оказания сопутствующих услуг. Изучить методы планирования ассортимента, этапы технологии разработки и предоставления услуги, проведения маркетингового анализа предприятий индустрии гостеприимства
7	Организация и технология обслуживания гостей питанием.	Определить наиболее оптимальные и эффективные подходы к управлению предприятиями питания. Изучить методики проектирования и организации работы предприятий питания на базе гостиничных предприятий
8	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.	Изучить способы проектирования и организации работы службы проектирования технической службы. Ее основные функции и методы работы

#### 4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
<b>4 семестр</b>		
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг. Виды гостиниц. Классификация гостиниц. Стандартная классификация размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды

		классификации. Современные тенденции развития предприятий средств размещения
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг
<b>5 семестр</b>		
1	Технология работы основных служб гостиниц	Структура гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы. Взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг

#### 4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
<b>4 семестр</b>		
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	Вопросы для обсуждения: Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг. Виды гостиниц. Классификация гостиниц. Стандартная классификация размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды классификации. Современные тенденции развития предприятий средств размещения
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	Вопросы для обсуждения: Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	Вопросы для обсуждения: Типы клиентов в средствах размещения. Методы работы с различными типами клиентов
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	Вопросы для обсуждения: Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Составные элементы гостиничного продукта
5	Структура гостиничного продукта	Вопросы для обсуждения: Понятие «гостиничного продукта». Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Элементы (характеристики) гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя. Гостиничная услуга. Структура гостиничной услуги. Основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги. Характеристики услуг. Состав помещений гостиницы: общественные, жилые, служебные, технические. Номерной фонд гостиницы. Структура номерного фонда. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.
6	Гостиничные цепи	Вопросы для обсуждения: Понятие «гостиничной цепи». История развития гостиничных цепей. Наиболее известные гостиничные цепи мира: Hilton, Marriott, Accor, Radisson, Hyat и др. Факторы, влияющие на развитие гостиничных цепей в России. Категории гостиничных цепей: корпоративные, независимых предприятий, предоставляющие

		управленческие услуги. Формы управления гостиничными цепями: независимая управляющая компания, компания, управляющая гостиничной цепью, франчайзинговая система, сеть систем маркетинговой информации и бронирования. Основные преимущества и недостатки функционирования гостиничных цепей.
7	Технология бронирования.	Вопросы для обсуждения: Понятие «бронирования». Источники и каналы получения гостиницей заявок на бронирование. Типы бронирования: предварительное, гарантированное, негарантированное, сверхбронирование. Аннуляция бронирования. Статистика отмен. Этапы обработки заявок на бронирование: прием запроса, ответ на запрос, запись о резервировании, обсуждение формы оплаты, подтверждение или аннуляция бронирования. Нормативы времени на обработку запроса о бронировании. Передача информации о бронировании другим службам гостиницы.
8	Обеспечение качества обслуживания	Вопросы для обсуждения: Понятие качества, основные теории качества. Качество услуги: техническое и функциональное качество. Показатели качества обслуживания. Типы реакций потребителей на качество обслуживания. Составные части процесса управления качеством гостиничных услуг. Организация оценки качества услуги: инструментальный метод, метод количественных оценок, экспертный метод. Понятие удовлетворенности гостя. Система оценки удовлетворенности. Направления оценки удовлетворенности гостя: наблюдение, анкетирование, анализ финансовых показателей, жалобы.
<b>5 семестр</b>		
1	Технология работы основных служб гостиниц	Вопросы для обсуждения: Структура гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы. Взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	Вопросы для обсуждения: Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	Вопросы для обсуждения: Гостиничные услуги – особенности и основные характеристики. Основные службы, которые предусмотрены для замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостинице. Служба приема и размещения (служба рецепции) обеспечивает прием, регистрацию, размещение туристов по номерам, расчеты, бронирование мест и организацию отправки туристов в следующий пункт путешествия или домой
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	Вопросы для обсуждения: Особенности организации деятельности службы эксплуатации номерного фонда. Цели и задачи службы. Состав службы. Кадровое обеспечение, основные функции.
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	Вопросы для обсуждения: Освоить методику организации работы хозяйственной службы гостиничного предприятия, изучить технологию уборки номер, разобрать правила и приемы поведения в



		нестандартных ситуациях
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.	Вопросы для обсуждения: Изучить основные методы оказания сопутствующих услуг. Изучить методы планирования ассортимента, этапы технологии разработки и предоставления услуги, проведения маркетингового анализа предприятий индустрии гостеприимства
7	Организация и технология обслуживания гостей питанием.	Вопросы для обсуждения: Определить наиболее оптимальные и эффективные подходы к управлению предприятиями питания. Изучить методики проектирования и организации работы предприятий питания на базе гостиничных предприятий
8	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.	Вопросы для обсуждения: Изучить способы проектирования и организации работы службы проектирования технической службы. Ее основные функции и методы работы

#### 4.1.2 Практические занятия (заочная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
<b>4 семестр</b>		
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	Вопросы для обсуждения: Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг. Виды гостиниц. Классификация гостиниц. Стандартная классификация размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды классификации. Современные тенденции развития предприятий средств размещения
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	Вопросы для обсуждения: Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг
<b>5 семестр</b>		
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	Вопросы для обсуждения: Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг. Виды гостиниц. Классификация гостиниц. Стандартная классификация размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды классификации. Современные тенденции развития предприятий средств размещения
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	Вопросы для обсуждения: Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	Вопросы для обсуждения: Типы клиентов в средствах размещения. Методы работы с различными типами клиентов
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	Вопросы для обсуждения: Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Составные элементы гостиничного продукта

#### 4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
<b>4 семестр</b>		
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>- подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>- подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>- подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>- подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>
5	Структура гостиничного продукта	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>- подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на</li> </ul>

		теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Гостиничные цепи	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
7	Технология бронирования.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
8	Обеспечение качества обслуживания	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
<b>5 семестр</b>		
1	Технология работы основных служб гостиниц	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к

		дискуссии по теме.
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
7	Организация и технология обслуживания гостей питанием.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
8	Техническая служба.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i>

	Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.	-проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
--	---	--

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента (заочная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
<b>4 семестр</b>		
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к

		дискуссии по теме.
5	Структура гостиничного продукта	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Гостиничные цепи	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
<b>5 семестр</b>		
1	Технология работы основных служб гостиниц	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> -проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; -подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме ОФО в соответствии с учебным планом составляет 30 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Лекционные занятия	Характеристика рынка гостиничных услуг	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Технология обслуживания клиентов гостиницы	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Структура гостиничного продукта	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические	Гостиничные цепи	Семинар-диспут

занятия		
Лекционные занятия	Технология бронирования.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Лекционные занятия	Обеспечение качества обслуживания	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Технология работы основных служб гостиниц	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Организация и технология обслуживания гостей питанием.	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Итого:		30 часов

Количество занятий в интерактивной форме ЗФО в соответствии с учебным планом составляет 12 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Лекционные занятия	Характеристика рынка гостиничных услуг	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Технология бронирования.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Лекционные занятия	Обеспечение качества обслуживания	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Технология работы основных служб гостиниц	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий



Итого:	12 часов
--------	----------

## 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 4.2.1 Литература

1. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник. - М.: Академия, 2011. – 272 с. – ISBN 978-5-7695-5809-2. – Текст : непосредственный.
2. Кусков А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и К, 2009. – 327 с. : табл. – ISBN 978-5-91131-883-3. – Текст : непосредственный.
3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – ISBN 978-5-4497-0797-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, О. В. Пасько, А. А. Тихненко, Л. И. Скабеева. – Москва : КНОРУС, 2021. – 298 с. (Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-07338-4. – Текст : непосредственный.

### 4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочные системы (ИИС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001–. – <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> . – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный
2	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание « <a href="http://www.iprbookshop.ru">www.iprbookshop.ru</a> ». – Саратов, [2010-]. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> . – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ( <a href="http://diss.rsl.ru">diss/rsl.ru</a> )(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).
Наименование ИИС	
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> ;
2	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017- ]. – URL: <a href="http://lib.sutr.ru/">http://lib.sutr.ru/</a> – Текст : электронный.

### 4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (изм. от 14.03.2020 № 1-

ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Трудовой кодекс Российской Федерации (принят Государственной Думой 21 декабря 2001, одобрен советом Федерации 26 декабря 2001) от 30.12.2001 N 197-ФЗ (редакция от 30.04.2021) (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.05.2021) [Электронный

ресурс]([http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/))

2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru>

3. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

#### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	<a href="http://www.amr.ru">www.amr.ru</a> (портал «Ассоциация менеджеров»)
2	<a href="http://www.bcr.ru">http://www.bcr.ru</a> (сайт журнала «Управление непрерывностью бизнеса в России»)
3	<a href="http://www.businessdecision.ru">http://www.businessdecision.ru</a> (портал «Business & Decision»)
4	<a href="http://www.ecsocman.edu.ru">http://www.ecsocman.edu.ru</a> (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
5	<a href="http://www.executive.ru">www.executive.ru</a> (портал «Сообщество профессионалов и менеджеров»)
6	<a href="http://www.iqlib.ru">http://www.iqlib.ru</a> Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
7	<a href="http://www.mckinsey.com/russianquarterly">http://www.mckinsey.com/russianquarterly</a> (сайт журнала «Вестник McKinsey»)
8	<a href="http://www.mckinseyquarterly.com">http://www.mckinseyquarterly.com</a> (сайтжурнала «The McKinsey Quarterly»)
9	<a href="http://www.quality.eur.ru">http://www.quality.eur.ru</a> (сайт журнала «Менеджмент качества и ISO 9000»)
10	<a href="http://www.strategy-business.com">http://www.strategy-business.com</a> (сайтжурнала «Strategy & Business»)
11	<a href="http://www.sprb.amr.ru">www.sprb.amr.ru</a> (портал «Социальные программы российского бизнеса»)

#### 4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет):

1. История становления и развития гостиничного дела
2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
3. Международные классификации гостиниц и иных средств размещения
4. Системы классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ
5. Классификация номерного фонда на международном и отечественном рынке гостиничных услуг
6. Организация и функционирование служб гостиниц и иных средств размещения

7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.
8. Классификация гостиниц по уровню комфорта в России. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения; общие и дифференцированные требования к гостиницам различных категорий.
9. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.
10. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
11. Типология и специализация гостиничных предприятий на мировом туристском рынке.
12. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.
13. Характеристика гостиниц развлекательного и курортного назначения.
14. Особенности деятельности отелей делового назначения.
15. Малые гостиничные предприятия на мировом туристском рынке
16. Типология и специализация гостиничных предприятий
17. Формы управления гостиничным бизнесом.
18. Понятие о гостиничной цепи. Виды гостиничных цепей.
19. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
20. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» как документ, регулирующий отношения между гостиницей и клиентом.
21. Задачи и функции отдела бронирования отеля, правила резервирования номеров и услуг в гостинице.
22. Функции и назначение хозяйственного департамента отеля.
23. Правила регистрации заезда и выезда различных контингентов гостей в отеле.
24. Функции руководителей высшего звена управления
25. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
26. Стандарт как критерий качества обслуживания. Корпоративные стандарты гостиничных предприятий.
27. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.
2. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в России. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения; общие и дифференцированные требования к гостиницам различных категорий.
4. Европейские системы классификации гостиниц: Франция, Великобритания, Германия.
5. Европейские системы классификации гостиниц: Греция, Испания, Швеция.
6. Системы классификации гостиниц в США и Мексике.
7. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
8. Типология и специализация гостиничных предприятий на мировом туристском рынке.
9. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.
10. Специализация номеров в отелях.
11. Характеристика гостиниц развлекательного и курортного назначения.

12. Особенности деятельности отелей делового назначения.
13. Организационно-управленческая структура МГК.
14. Малые гостиничные предприятия на мировом туристском рынке
15. Типология и специализация гостиничных предприятий
16. Формы управления гостиничным бизнесом.
17. Понятие о гостиничной цепи. Виды гостиничных цепей.
18. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
19. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» как документ, регулирующий отношения между гостиницей и клиентом.
20. Задачи и функции отдела бронирования отеля, правила резервирования номеров и услуг в гостинице.
21. Функции и назначение хозяйственного департамента отеля.
22. Правила регистрации заезда и выезда различных контингентов гостей в отеле.
23. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
24. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
25. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
26. Экономическая структура гостиничного предприятия.
27. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
28. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
29. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
30. Стандарт как критерий качества обслуживания. Корпоративные стандарты гостиничных предприятий.
31. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.
32. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения

#### **Темы курсовых работ по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»**

1. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
2. Фирменные стандарты обслуживания в отелях.
3. Развитие организационных структур отелей на современном этапе.
4. Маркетинговые технологии работы с кадрами гостиницы
5. Методы управления гостиницей.
6. Функции управления гостиничным предприятием.
7. Особенности мотивации гостиничного персонала.
8. Формы планирования работы отелей.
9. Технология принятия управленческих решений.
10. Основные службы гостиницы.
11. Технология маркетинговой деятельности гостиницы.
12. Гостиничные предприятия и субъекты рынка предложений.
13. Бизнес- план гостиничного предприятия.
14. Технология исследования рынка спроса
15. Особенности формирования и реализации гостиничного продукта.
16. Дополнительные услуги гостиницы.
17. Взаимоотношения туроператоров и отельеров.
18. Технология продвижения гостиничного продукта на рынок.
19. Маркетинговые исследования потребительского спроса на гостиничные услуги
20. Инновационные методы управления гостиницами.
21. Управление качеством гостиничного продукта.
22. Технология обслуживания клиентов в отелях.
23. Сегментирование рынка гостиничных услуг.

24. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства на примере
25. Организация транспортного обслуживания в гостиницах.
26. Организация анимационно-досуговой деятельности курортной гостиницы.
27. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения.
28. Корпоративная культура в гостиничном предприятии.
29. Разрешение конфликтов в гостиничном предприятии.

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

#### **Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям**

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

#### **Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

#### **Методические рекомендации по подготовке к зачету и экзамену**

При подготовке к зачету и экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете и экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете и экзамене студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии нижеперечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
  - обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
  - наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС ит.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

## **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение

консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1
4	Программа EхаHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

#### **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с

преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.



**Приложение к рабочей программе дисциплины  
Б1.В.10 «Технологии гостиничной деятельности»**

<b>Шифр и направление подготовки</b>	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
<b>Квалификация (степень) выпускника</b>	<u>Бакалавр</u>
<b>Профиль подготовки бакалавра</b>	<u>«Гостиничная деятельность»</u>

**АННОТАЦИЯ**  
рабочей программы дисциплины  
**Б1.В.10 «Технологии гостиничной деятельности»**  
*наименование дисциплины по учебному плану*

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений  
учебного плана  
статус дисциплины  
Очная, заочная  
форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	6/216
Цель изучения дисциплины	«Технологии гостиничной деятельности» является подготовка выпускника, обладающего знаниями, общекультурными и профессиональными компетенциями в области технологии гостиничного дела.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Характеристика рынка гостиничных услуг Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг. Технология обслуживания клиентов гостиницы Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Структура гостиничного продукта Гостиничные цепи Технология бронирования. Обеспечение качества обслуживания Технология работы основных служб гостиниц Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы. Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение. Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания. Организация и технология обслуживания гостей питанием. Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.
Формируемые компетенции (коды)	УК-1, ПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в

	<p>профессиональной деятельности</p> <p>УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений</p> <p>ПК-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений</p> <p>ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p>
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Б1.О.01 Философия</p> <p>Б1.О.07 Основы проектной деятельности</p> <p>Б1.О.09 Математика</p> <p>Б1.О.10 Информатика</p> <p>Б1.О.29 Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе</p> <p>Б1.В.05 Управление и развитие курортных объектов размещения</p> <p>Б1.В.08 Организация гостиничного дела</p> <p>Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика</p> <p>Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях</p> <p>Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе</p> <p>Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах</p> <p>Б1.В.08 Организация гостиничного дела</p> <p>Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.12 Основы международного протокола</p> <p>Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг</p> <p>Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства</p> <p>Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия</p> <p>Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела</p> <p>Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела</p> <p>Б2.В.02(П) Сервисная практика</p>
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	экзамен