



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 УРиКО
 Екимова В.В.
«31» августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
 Леонова Е.В.
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности

Шифр и направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>Бакалавр</u>
Профиль подготовки бакалавра	<u>«Гостиничная деятельность»</u>
Форма обучения	<u>ЗФО</u>
Выпускающая кафедра	<u>Социально-культурного сервиса и туризма</u>
Кафедра-разработчик рабочей программы	<u>Социально-культурного сервиса и туризма</u>
Год набора	<u>2021</u>

Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
2/4	72/2	4	4	-	60		Зачет (4)
3/5	144/4	6	8		119	2	Экзамен(9)
Итого:	216/6	10	12	-	179	2	Зачет, Экзамен (13)

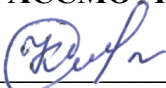
Анапа 2021 г.

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

Рабочую программу составил: Оргина Е.В., к.э.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 подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 21 г.

Председатель УМСН _____


/подпись/

Екимова В.В.
/Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

п. 3 Перечня ПО заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

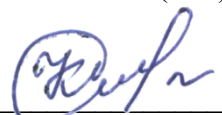

подпись

Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой


подпись

Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в раздел **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**. Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.

Заведующий кафедрой


подпись

Стародуб К.А.
ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	14
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	15
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	17
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» – формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации гостиничного дела.

Задачи:

- 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;
- развить навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения;
- осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности;
- научиться анализировать социально-значимые проблемы, методы при решении профессиональных задач.

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

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Универсальные компетенции	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Б1.О.04 Философия Б1.О.06 Математика Б1.О.26 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
Профессиональные компетенции, установленные вузом	

ПКУВ-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.04 Организация питания в гостиничных комплексах Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2 Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6 Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия Б1.В.ДВ.08 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.8 Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела Б2.В.02(П) Сервисная практика
--	---

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции		

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	<p>Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p>Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения.</p> <p>Владеть: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>
	УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	<p>Знать: основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p>Уметь: использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.</p> <p>Владеть: навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.	<p>Знать: виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p>Уметь: использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p>Владеть: навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>
Профессиональные компетенции, установленные вузом		
ПКУВ-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<p>Знать: основные нормативно- правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения</p> <p>Уметь: организовать процесс обслуживания</p> <p>Владеть: методами организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов</p>
	ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<p>Знать: особенности разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>Владеть: основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<p>Знать: систему контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения</p> <p>Уметь: осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Владеть: методами контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения</p>

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.
 Всего часов – 216, из них: лекции – 10 часов, практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 179 часов, курсовая работа – 2 часа, контроль – 13 часов.

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
4 семестр						
1.	Теоретические основы гостиничной деятельности.	17	2	2		30
2.	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	17	2	2		30
	ВСЕГО:	68	4	4		60
	Зачет	4				
	ИТОГО:	72				
5 семестр						
1.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	33	1	2		30
2.	Технология работы основных служб гостиниц	34	2	2		30
3.	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в	34	2	2		30

	гостиничных предприятиях					
4.	Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий	32	1	2		29
	ВСЕГО:	133	6	8		119
	Консультация	2				
	Курсовая работа	2				
	Экзамен	7				
	ИТОГО:	144				

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Теоретические основы гостиничной деятельности.	Гостиничные услуги: основные, дополнительные. Факторы спроса на гостиничное размещение. Экономические и социальные предпосылки. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Клиент гостиницы. Номерной фонд.
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	Понятие средства размещения. Классификация гостиниц. Типы гостиничных предприятий
3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Комплексность гостиничного продукта. Совпадение процесса создания и потребления. Отсутствие возможности демонстрации как товарного образца. Преодоление определенного пространства потребителем. Неустойчивость спроса. Составные элементы гостиничного продукта.
4	Технология работы основных служб гостиниц	Структура гостиничного предприятия. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
5	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. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.
6	Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор «Гостиницы». Подсектор «Обслуживание гостиничного фонда». Квалификационные уровни работников обслуживания номерного фонда. Должностные обязанности. Требуемый уровень образования.

		Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей.
--	--	---

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Теоретические основы гостиничной деятельности.	<i>Вопросы для обсуждения.</i> Гостиничные услуги: основные, дополнительные. Факторы спроса на гостиничное размещение. Экономические и социальные предпосылки. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Клиент гостиницы. Номерной фонд.
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	<i>Вопросы для обсуждения.</i> Понятие средства размещения. Классификация гостиниц. Типы гостиничных предприятий
3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	<i>Вопросы для обсуждения.</i> Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Комплексность гостиничного продукта. Совпадение процесса создания и потребления. Отсутствие возможности демонстрации как товарного образца. Преодоление определенного пространства потребителем. Неустойчивость спроса. Составные элементы гостиничного продукта.
4	Технология работы основных служб гостиниц	<i>Вопросы для обсуждения.</i> Структура гостиничного предприятия. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
5	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	<i>Вопросы для обсуждения.</i> Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.
6	Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий	<i>Вопросы для обсуждения.</i> Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии. Квалификационные уровни работников обслуживания номерного фонда. Должностные обязанности. Требуемый уровень образования. Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Теоретические основы гостиничной деятельности.	<i>Вопросы для подготовки.</i> Гостиничные услуги: основные, дополнительные. Факторы спроса на гостиничное размещение. Экономические и социальные предпосылки.

		Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Клиент гостиницы. Номерной фонд.
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	<i>Вопросы для подготовки.</i> Понятие средства размещения. Классификация гостиниц. Типы гостиничных предприятий
3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	<i>Вопросы для подготовки.</i> Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Комплексность гостиничного продукта. Совпадение процесса создания и потребления. Отсутствие возможности демонстрации как товарного образца. Преодоление определенного пространства потребителем. Неустойчивость спроса. Составные элементы гостиничного продукта.
4	Технология работы основных служб гостиниц	<i>Вопросы для подготовки.</i> Структура гостиничного предприятия. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
5	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	<i>Вопросы для подготовки.</i> Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.
6	Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий	<i>Вопросы для подготовки.</i> Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии. Квалификационные уровни работников обслуживания номерного фонда. Должностные обязанности. Требуемый уровень образования. Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на заочной форме обучения составляет 12 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Практические занятия	Теоретические основы гостиничной деятельности.	Коллоквиум
Практические занятия	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	Коллоквиум
Практические занятия	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	Тренинг
Практические занятия	Технология работы основных служб гостиниц	Деловая игра
Практические занятия	Технология и организация предоставления основных и	Ролевая игра

	дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	
Практические занятия	Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий	Тренинг

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Елканова Д. И. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М.: Дашков и К, 2013. – 248 с.
2. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 493 с.
3. Сорокина А.В. – Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. – М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2014
1. Чудновский А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышева. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2013. – 400 с. (Высшее образование).

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

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

№ п/п	Наименование СПБД
1	ЭБС «IPR-books» - http://www.iprbookshop.ru
2	БС «Университетская библиотека онлайн» – это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств - https://biblioclub.ru .
Наименование ИИС	
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru ;
2	Справочная правовая система «Гарант» - www.garant.ru ;

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/)

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	www.amr.ru (портал «Ассоциация менеджеров»)
2	http://www.bcp.ru (сайт журнала «Управление непрерывностью бизнеса в России»)
3	http://www.businessdecision.ru (портал «Business & Decision»)
4	http://www.ecsocman.edu.ru (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
5	www.executive.ru (портал «Сообщество профессионалов и менеджеров»)
6	http://www.iqlib.ru Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
7	http://www.mckinsey.com/russianquarterly (сайт журнала «Вестник McKinsey»)
8	http://www.mckinseyquarterly.com (сайтжурнала «The McKinsey Quarterly»)
9	http://www.quality.eur.ru (сайт журнала «Менеджмент качества и ISO 9000»)
10	http://www.strategy-business.com (сайтжурнала «Strategy & Business»)
11	www.sprb.amr.ru (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

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 и т.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 Upgrate Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Kaspersky Endpoint Security
4	Программа ЕхаHotel
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.

Шифр и направление подготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра	«Гостиничная деятельность»

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

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений
статус дисциплины

Заочная форма обучения
форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	6/216
Цель изучения дисциплины	формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации гостиничного дела.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	1. Теоретические основы гостиничной деятельности. 2. Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг 3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. 4. Технология работы основных служб гостиниц 5. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях 6. Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий
Формируемые компетенции (коды)	УК-1, ПКУВ-2.
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПКУВ-2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПКУВ-2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.О.04 Философия Б1.О.06 Математика Б1.О.26 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 Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.ДВ.02 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.2 Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б1.В.ДВ.06 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.6 Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.06.02 Имиджелогия Б1.В.ДВ.08 Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.8 Б1.В.ДВ.08.01 Организация барного дела Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела Б2.В.02(П) Сервисная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	зачет, экзамен