

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 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
 Леонова Е.В.
«31» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.02 Оптимизация производственно-технологических процессов 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>ОФО, 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>2022</u>

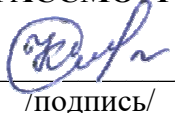
Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
ОФО							
4/8	144/4	18	18		72		Экзамен (36)
4/8	144/4	18	18		72		Экзамен (36)
ЗФО							
5/10	144/4	6	2		127		Экзамен (9)
Итого:	144/4	6	2		127		Экзамен (9)

Анапа 2022 г.

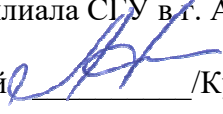
Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности

Рабочую программу составил: Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент кафедры СКСиТ Белоцерковская Н.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой  / Стародуб К.А. /
/подпись/ /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 22 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

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.....	13
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	15
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	16
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	17
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	17
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	18
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	21

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности» является формирование теоретических и практических знаний области современных концепций управления гостиницей. Изучение производственно-технологических процессов в гостиничной деятельности, организации деятельности предприятия размещения туристов в целом, а также специфики работы и взаимодействия его функциональных служб.

Задачи дисциплины

- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.
- координация деятельности функциональных подразделений гостиницы.
- овладение основами методологии и методики в области оптимизации производственно-технологических процессов гостиничной деятельности.
- приобретение базовых навыков практической работы в области развития и управления гостиницей.

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)
Профессиональные компетенции	
ПК-5. Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Б1.В.14 Прикладные методы
	исследовательской деятельности
	Б1.В.ДВ.04.01 Статистика сферы
	гостеприимства
	Б1.В.ДВ.04.02 Управление ресурсами в
	гостиничной деятельности
	Б1.В.ДВ.07.01 Особенности экономического
	анализа в гостиничном бизнесе
	Б1.В.ДВ.07.02 Основы финансовой
	деятельности предприятий индустрии гостеприимства
	Б2.В.01(П) Технологическая практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-5.

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	
Профессиональные компетенции		
ПК-5. Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	ПК-5.1 Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: основные производственно-экономические показатели деятельности средств размещения и предприятий общественного питания. Уметь: осуществлять сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Владеть: навыками сбора и анализа данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания
	ПК-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: особенности планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: осуществлять планирование экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Владеть: навыками планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-5.3 Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Знать: специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Уметь: применять специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания Владеть: навыками применения специализированных методов и программных продуктов для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа
Всего часов – 144, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 72 часа, консультация – 2 часа, катт – 0,3 часа, экзамен – 33,7 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
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	18	2	2		14
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	22	4	4		14

3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	22	4	4		14
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	22	4	4		14
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	24	4	4		16
	ВСЕГО:	108	18	18		72
	Консультация	2				
	Катт	0,3				
	Экзамен	33,7				
	ИТОГО:	144				

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа
Всего часов – 144, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 2 часа,
самостоятельная работа – 127 часов, контроль – 9 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
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	26	1	-	-	25
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	26	1	0,5	-	25
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	29	1	0,5	-	25
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	27	1	0,5	-	25
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	27	2	0,5	-	27
	ВСЕГО:	135	6	2	-	127
	Консультация	2				
	Экзамен	7				

ИТОГО:	144				
--------	-----	--	--	--	--

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	Гостиничные предприятия на рынке услуг. Современные тенденции развития гостиничной деятельности. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг. Основные понятия в гостиничной деятельности. Правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность. Основные элементы гостиничного продукта.
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	Материально-техническая база гостиниц. Гостиница: понятие, характеристики и системы классификаций. Взаимодействие всех служб гостиницы. Особенности гостиниц. Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей. Система гостиничным предприятием. Организация работы функциональных служб гостиницы. Вспомогательные службы гостиницы. Организация питания в гостиницах. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг. Совершенствование качества предоставляемых услуг.
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	Виды гостиничных услуг. Бронирование мест. Служба приема и размещения. Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостей во время проживания. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Технология и организация обслуживания номерного фонда. Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержание номеров.
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиниц. Оказание торговых и других услуг.
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	Новые технологии гостиничного сервиса. Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления. «Интеллектуальное» здание гостиницы.

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	Гостиничные предприятия на рынке услуг. Современные тенденции развития гостиничной деятельности. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг. Основные понятия в гостиничной деятельности. Правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность. Основные элементы

		гостиничного продукта.
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	Материально-техническая база гостиниц. Гостиница: понятие, характеристики и системы классификаций. Взаимодействие всех служб гостиницы. Особенности гостиниц. Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей. Система гостиничным предприятием. Организация работы функциональных служб гостиницы. Вспомогательные службы гостиницы. Организация питания в гостиницах. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг. Совершенствование качества предоставляемых услуг.
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	Виды гостиничных услуг. Бронирование мест. Служба приема и размещения. Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостей во время проживания. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Технология и организация обслуживания номерного фонда. Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержание номеров.
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиниц. Оказание торговых и других услуг.
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	Новые технологии гостиничного сервиса. Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления. «Интеллектуальное» здание гостиницы.

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Гостиничные предприятия на рынке услуг. 2. Современные тенденции развития гостиничной деятельности. 3. Природа и характер сферы услуг. 4. Особенности сферы услуг. 5. Основные понятия в гостиничной деятельности. 6. Правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность. 7. Основные элементы гостиничного продукта.
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Материально-техническая база гостиниц. 2. Гостиница: понятие, характеристики и системы классификаций. 3. Взаимодействие всех служб гостиницы. 4. Особенности гостиниц. 5. Гостевой цикл. 6. Технология обслуживания гостей. 7. Система гостиничным предприятием.

		8. Организация работы функциональных служб гостиницы. 9. Вспомогательные службы гостиницы. 10. Организация питания в гостиницах. 11. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг. 12. Совершенствование качества предоставляемых услуг.
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Виды гостиничных услуг. 2. Бронирование мест. 3. Служба приема и размещения. 4. Регистрация и поселение гостей. 5. Обслуживание гостей во время проживания. 6. Оформление проживания российских граждан. 7. Оформление проживания иностранных граждан. 8. Расчет с клиентами. 9. Въезд и выезд гостей. 10. Технология и организация обслуживания номерного фонда. 11. Услуги и уборочные работы. 12. Контроль качества уборки и содержание номеров.
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Платные дополнительные услуги. 2. Бюро обслуживания (сервис-бюро). 3. Экскурсионные услуги. 4. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. 5. Бизнес-центры и конференц-залы. транспортные услуги гостиниц. 6. Оказание торговых и других услуг.
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Новые технологии гостиничного сервиса. 2. Мировые компьютерные системы бронирования. 3. Автоматизированные системы управления. 4. «Интеллектуальное» здание гостиницы.

4.1.2 Практические занятия (заочная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	-
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Материально-техническая база гостиниц. 2. Гостиница: понятие, характеристики и системы классификаций. 3. Взаимодействие всех служб гостиницы. 4. Особенности гостиниц. 5. Гостевой цикл. 6. Технология обслуживания гостей.

		7. Система гостиничным предприятием. 8. Организация работы функциональных служб гостиницы. 9. Вспомогательные службы гостиницы. 10. Организация питания в гостиницах. 11. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг. 12. Совершенствование качества предоставляемых услуг.
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Виды гостиничных услуг. 2. Бронирование мест. 3. Служба приема и размещения. 4. Регистрация и поселение гостей. 5. Обслуживание гостей во время проживания. 6. Оформление проживания российских граждан. 7. Оформление проживания иностранных граждан. 8. Расчет с клиентами. 9. Въезд и выезд гостей. 10. Технология и организация обслуживания номерного фонда. 11. Услуги и уборочные работы. 12. Контроль качества уборки и содержание номеров.
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Платные дополнительные услуги. 2. Бюро обслуживания (сервис-бюро). 3. Экскурсионные услуги. 4. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. 5. Бизнес-центры и конференц-залы. транспортные услуги гостиниц. 6. Оказание торговых и других услуг.
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	Обсуждение докладов с презентацией по темам: 1. Новые технологии гостиничного сервиса. 2. Мировые компьютерные системы бронирования. 3. Автоматизированные системы управления. 4. «Интеллектуальное» здание гостиницы.

4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

4.1.4 Самостоятельная работа студента (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.

3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.

4.1.4 Самостоятельная работа студента (заочная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по темам; выполнение контрольной работы; подготовка к экзамену.

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме учебным планом не предусмотрены.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 207 с. – ISBN 978-5-394-03220-2. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html> (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
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 информационные справочные системы (ИИС)

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

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462

2. Федеральный закон "О защите прав потребителей" (последняя редакция) Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305

3. Федеральный закон "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" от 15.08.1996 N 114-ФЗ (последняя редакция) Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_11376

4. Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/

5. Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 (ГК РФ ч.2) Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_341893/

6. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/

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	http://www.garant.ru - ИПС «Гарант»;
2	http://www.consultant.ru - ИПС «КонсультантПлюс».
3	http://www.consultant.ru/http://www.russiatourism.ru/ – сайт Ростуризма;
4	www.gks.ru – сайт Росстата;
5	Новостной сайт «Турпром» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.tpnews.ru
6	Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.russiatourism.ru
7	Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://ratanews.ru
8	Портал для турагентов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://ural.turprofi.ru
9	Тонкости туризма [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://tonkosti.ru/
10	Туристический бизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://profi.travel.ru
11	Литература по теории туризма [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://tourlib.net/books_tourism
12	http://www.nlr.ru/lawcenter/econom/vopecont.htm - Журнал «Вопросы Экономики»
13	http://www.uptp.ru/ - Журнал «Проблемы теории и практики управления»
14	http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/20we.htm - Журнал «Вопросы новой экономики»
15	http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/0002.htm - Журнал «Вопросы экономических наук»

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 (экзамен):

1. Технологический процесс гостиничного обслуживания.
2. Особенности индустрии гостеприимства.

3. Особенности и характеристика гостиницы.
4. Природа и характер сферы услуг.
5. Особенности сферы услуг.
6. Жизненный цикл услуги.
7. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие.
8. Клиент гостиницы.
9. Номер. Койко-место. Номерной фонд. Средство размещения.
10. Технология гостиничного обслуживания.
11. Классификация гостиниц.
12. Организационная структура.
13. Учредительные и организационные документы.
14. Организация труда в гостинице.
15. Техническая и технологическая документация.
16. Управление гостиничным предприятием.
17. Административная служба.
18. Управление персоналом.
19. Стандарты организации.
20. Формирование профессиональной культуры.
21. Функциональные обязанности персонала.
22. Комплексное обслуживание.
23. Значение информации в гостиничном бизнесе.
24. Цели, задачи финансовой службы.
25. Задачи службы безопасности в гостинице.
26. Организационная структура службы безопасности.
27. Требования к сотрудникам службы безопасности.
28. Функции службы безопасности.
29. Виды гостиничных услуг
30. Бронирование мест.
31. Служба приема и размещения
32. Регистрация и поселение гостей.
33. Обслуживание гостей во время проживания.
34. Оформление проживания российских граждан.
35. Оформление проживания иностранных граждан.
36. Расчет с клиентами.
37. Въезд и выезд гостей.
38. Технология и организация обслуживания номерного фонда.
39. Услуги и уборочные работы.
40. Контроль качества уборки и содержание номеров.

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 экзамену

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

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на 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 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.ДВ.03.02 Оптимизация производственно-технологических процессов
гостиничной деятельности

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

АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.03.02 Оптимизация производственно-технологических процессов
гостиничной деятельности
 наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений
 статус дисциплины

очная, заочная форма обучения
 форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4/144
Цель изучения дисциплины	формирование теоретических и практических знаний области современных концепций управления гостиницей. Изучение производственно-технологических процессов в гостиничной деятельности, организации деятельности предприятия размещения туристов в целом, а также специфики работы и взаимодействия его функциональных служб.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	1. Общая характеристика гостиничной деятельности. 2. Организация производственно- технологической деятельности гостиничного предприятия. 3. Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг. 4. Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг. 5. Современные технологии гостиничной деятельности.
Формируемые компетенции (коды)	ПК-5.
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-5.1 Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания ПК-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания ПК-5.3 Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания
Дисциплины, участвующие в	Б1.В.14 Прикладные методы исследовательской деятельности

формировании компетенции	Б1.В.ДВ.04.01 Статистика сферы гостеприимства Б1.В.ДВ.04.02 Управление ресурсами в гостиничной деятельности Б1.В.ДВ.07.01 Особенности экономического анализа в гостиничном бизнесе Б1.В.ДВ.07.02 Основы финансовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства Б2.В.01(П) Технологическая практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	экзамен