


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

 В.В. Екимова
 « 31 » 08 2020 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 СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут.контроля (экз/зачет)
ОФО								
4/2	72/2	14	14		43,8			Зачет (0,2)
5/3	144/4	16	32		58	2		Экзамен (36)
Итого	216/6	30	46		144,8	2		Экзамен (36,2)
ЗФО								
4/2	72/2	4	4		60			Зачет (4)
5/3	144/4	6	8		121			Экзамен (9)
Итого	108/3	10	12		181			Экзамен (13)

Анапа 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «**Технологии гостиничной деятельности**» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:

_____ Стародуб К.А., к.п.н., доцент

_____ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам.директора ГК «Альбатрос»

(внешний эксперт)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

Заведующий кафедрой _____

/подпись/

/Ф.И.О./

/Стародуб К.А./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

Председатель УМСН _____

/подпись/

/Ф.И.О./

/Екимова В.В./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2021г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения: Без изменений

Заведующий кафедрой



подпись

Стародуб К.А.

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

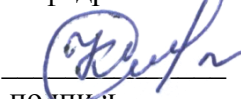
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗ ++	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	20
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	21
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	24
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	24
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	32
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	33
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	33
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	36

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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.В.10 «Технологии гостиничной деятельности» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», часть, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Системное и критическое мышление	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	Б2.В.01(П) Организационно-управленческая Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б3.О.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.О.02(Д) Защита ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Сервис	ПКУВ-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых	Б1.В.08 Организация гостиничного дела Б1.В.11 Основы делового этикета в	Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в

	актов и с учетом запросов потребителей	индустрии гостеприимства	гостиничном бизнесе Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б3.О.01(Г)Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.О.02(Д)Защита ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
--	--	--------------------------	--

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Системное и критическое мышление	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	Знать: содержание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач Уметь: осуществлять сбор, отбор и обобщение информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач Владеть: приемами 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	Знать: современными методы анализа и систематизации разнородных данных Уметь: находить наиболее эффективные решения основных типов проблем, встречающихся в избранной сфере научной деятельности Владеть: методами анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности

		УК-1.3. Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	Знать: теоретические основы научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений Уметь: производить поиск и практическую работу с источниками информации; методами принятия решений Владеть: приемами научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений
Сервис	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	Знать: основные нормативно- правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения Уметь: организовать процесс обслуживания Владеть: методами организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов
		ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	Знать: особенности разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса Уметь: разрабатывать внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса Владеть: основными методиками разработки внутренних регламентов и стандартов обслуживания
		ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	Знать: систему контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения Уметь: осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей Владеть: методами контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану (очная форма обучения) 4 семестр

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа
Всего часов – 72, из них: лекции – 14 часов, практические занятия – 14 часов, самостоятельная работа – 43,8 часа, контроль – 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	19	4	4	-	11	
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	19	4	4	-	11	
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	19	4	4	-	11	
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	14,8	2	2	-	10,8	
	Катт (зачет)	0,2					0,2
ВСЕГО:		72	14	14	-	43,8	0,2
ИТОГО:		72					

5 семестр

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа
Всего часов – 144, из них: лекции – 16 часов, практические занятия – 32 часа, самостоятельная работа – 58 часов, контроль – 38 часов.

№ 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	4	-	8	
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	14	2	4	-	8	
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	13	2	4	-	7	
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	13	2	4	-	7	
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	13	2	4	-	7	
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции	13	2	4	-	7	

	и значение в технологии гостиничного обслуживания.						
7	Организация и технология обслуживания гостей питанием.	13	2	4	-	7	
8	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания.	13	2	4	-	7	
	Консультация	2					2
	Курсовая работа	2					2
	Катт (экзамен)	0,3					0,3
	Контроль	33,7					33,7
ВСЕГО:		144	16	32	-	58	38
ИТОГО:		144					

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Всего часов – 72, из них: лекции – 4 часа, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 60 часов, контроль – 4 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	17	1	1	-	15	
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	17	1	1	-	15	
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	17	1	1	-	15	
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	17	1	1	-	15	
	Контроль	4					4
ВСЕГО:		72	4	4	-	60	4
ИТОГО:		72					

5 семестр

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа. Всего часов – 144, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа – 121 час, контроль – 9 часов.

№ 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	34	2	2	-	30	
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	34	2	2	-	30	
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	33	1	2	-	30	
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	34	1	2	-	31	
	Контроль	9					9
ВСЕГО:		144	6	8	-	121	9
ИТОГО:		144					

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

4 семестр					
№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	4	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	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	4	Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	4	Типы клиентов в средствах размещения. Методы работы с различными типами клиентов	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Составные элементы гостиничного продукта	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	14			
5 семестр					
1	Технология работы основных служб гостиниц	2	Структура гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы. Взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	2	Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	2	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	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение	2	Особенности организации деятельности службы эксплуатации номерного фонда. Цели и задачи службы. Состав службы. Кадровое обеспечение, основные функции.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	2	Освоить методику организации работы хозяйственной службы гостиничного предприятия, изучить технологию уборки номер, разобрать правила и приемы поведения в нестандартных ситуациях	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания	2	Изучить основные методы оказания сопутствующих услуг. Изучить методы планирования ассортимента, этапы технологии разработки и предоставления услуги, проведения маркетингового анализа предприятий индустрии гостеприимства	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
7	Организация и технология	2	Определить наиболее оптимальные и эффективные подходы к управлению	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

	обслуживания гостей питанием		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	2	Изучить способы проектирования и организации работы службы проектирования технической службы. Ее основные функции и методы работы	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	16			

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

4 семестр					
№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	1	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	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	1	Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	1	Типы клиентов в средствах размещения. Методы работы с различными типами клиентов	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	1	Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Составные элементы гостиничного продукта	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	4		УК-1; ПКУВ-2	
5 семестр					
1	Технология работы основных служб гостиниц	2	Структура гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы. Взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	2	Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	2	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	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение	2	Особенности организации деятельности службы эксплуатации номерного фонда. Цели и задачи службы. Состав службы. Кадровое обеспечение, основные функции	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	8			

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Определение рынка индустрии гостеприимства. 2. Международные системы классификации гостиничных предприятий и их особенности	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Разработать жизненный цикл услуги. 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3.	Технология обслуживания клиентов гостиницы	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Охарактеризовать клиентов гостиницы (по замыслу). 2. Классифицировать гостей в средствах размещения по их типам	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

4.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Составить элементы гостиничного продукта (гостиница по замыслу). 2. Определить факторы, влияющие на спрос клиента, на гостиничный продукт. 3. Разработать сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	14			
5 семестр					
1	Технология работы основных служб гостиниц	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Взаимосвязь и функционирование основных служб гостиниц. 2. Разработать функции основных служб в гостинице по замыслу). 3. Организация рабочих мест, их оснащение	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Контекстные задачи. Тема: Умение отличать и классифицировать дополнительные услуги. 2. Вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Особенности регистрации туристских групп 2. Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг. 3. Интернет -бронирование как часть цикла обслуживания гостей	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Reception, основные функции, графики работы персонала. 2. Оборудование стойки службы приёма и размещения. 3. Основные должностные обязанности Reception desk manager.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Рассказать об организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её месте, роли и значении в деятельности отеля. 3. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Характеристика дополнительных услуг, формирующих лояльность клиентов, без взимания дополнительной оплаты. 2. Перечень платных услуг, приносящим дополнительный доход отелю.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
7	Организация и	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i>	УК-1;	1,2,3,

	технология обслуживания гостей питанием		1.Технология работы службы питания в гостинице. 2.Технология работы службы Room-service гостиницы. 3.Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.	ПКУВ-2	4,5
8	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Формирование хозяйственной стратегии, выбор типа хозяйственной стратегии, этапы разработки хозяйственной стратегии предприятия. 2.Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	36			

4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
4 семестр					
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Определение рынка индустрии гостеприимства. 2. Международные системы классификации гостиничных предприятий и их особенности.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Разработать жизненный цикл услуги. 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3.	Технология обслуживания клиентов гостиницы	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Охарактеризовать клиентов гостиницы (по замыслу). 2. Классифицировать гостей в средствах размещения по их типам.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	1	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Составить элементы гостиничного продукта (гостиница по замыслу). 2. Определить факторы, влияющие на спрос клиента, на гостиничный продукт. 3. Разработать сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	4			
5 семестр					
1	Технология работы основных	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Взаимосвязь и функционирование	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

	служб гостиниц		основных служб гостиниц. 2. Разработать функции основных служб в гостинице по замыслу). 3. Организация рабочих мест, их оснащение.		
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Контекстные задачи. Тема: Умение отличать и классифицировать дополнительные услуги. 2. Вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Особенности регистрации туристских групп 2. Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг. 3. Интернет -бронирование как часть цикла обслуживания гостей.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Reception, основные функции, графики работы персонала. 2. Оборудование стойки службы приёма и размещения. 3. Основные должностные обязанности Reception desk manager.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	8			

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
4 семестр					
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	11	1. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации. 2. Правила и критерии классификации номерного фонда.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	11	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме: Сущность и составляющие индустрии гостеприимства	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	11	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме: 1. Типы клиентов в средствах	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

			размещения. 2.Методы работы с различными типами клиентов.		
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	10,8	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме: 1.Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. 2.Составные элементы гостиничного продукта.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
	Итого	43,8			
5 семестр					
1	Технология работы основных служб гостиниц	8	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме: 1. Структура гостиничного предприятия. 2. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
2	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	8	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме; 1.Виды услуг, оказываемых в гостинице.2. Особенности предоставления платных дополнительных услуг	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
3	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.	7	1. Изучить типовую структуру гостиниц разных категорий. 2. Выявить основные закономерности разработки технологии обслуживания в зависимости от категории. 3. Служба бронирования. Цель, задачи и основные функции	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
4	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	7	Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля. Перечислите основные функции регистратора. Как выглядит процедура	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
5	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	7	1. Изучить основополагающие стандарты применяемые в гостиничном бизнесе. 2. Перечислить квалификационные требования предъявляются персоналу службы приёма и размещения.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
6	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания	7	1. Позиционирование продуктов и услуг, понятие и значение. 2. Оценка конкурентоспособности предприятий. 3. Особенности ценообразования, методы ценообразования.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5

7	Организация и технология обслуживания гостей питанием	7	1.Технология работы столовой для персонала гостиницы. 2.Технология работы лобби-баров в гостинице.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
8	Техническая служба. Основные функции, ее значение в технологии гостиничного обслуживания	7	1.Методы управления затратами предприятий индустрии гостеприимства. 2.Особенности формирования себестоимости предприятий индустрии гостеприимства. 3.Характеристика переменных и постоянных затрат гостиничного предприятия	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3, 4,5
Итого		58			

4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
4 семестр					
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	15	1. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации. 2. Правила и критерии классификации номерного фонда.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3,4, 5
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	15	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме: 1.Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. 2.Основные понятия и определения в области гостеприимства	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3,4, 5
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	15	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме: 1.Типы клиентов в средствах размещения. 2.Методы работы с различными типами клиентов.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3,4, 5
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	15	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме: 1.Суть гостиничного продукта и особенности его предложения.2.Составные элементы гостиничного продукта.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3,4, 5
Итого		60			
5 семестр					
	Технология работы	30	Проработка теоретического	УК-1;	1,2,3,4,

	основных служб гостиниц		материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме; 1. Структура гостиничного предприятия. 2. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы	ПКУВ-2	5
	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	30	Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме; 1. Виды услуг, оказываемых в гостинице. 2. Особенности предоставления платных дополнительных услуг	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3,4, 5
	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	30	1. Изучить типовую структуру гостиниц разных категорий. 2. Выявить основные закономерности разработки технологии обслуживания в зависимости от категории	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3,4, 5
	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение	31	Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля. Перечислите основные функции регистратора.	УК-1; ПКУВ-2	1,2,3,4, 5
	Итого	121			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на очной форме обучения – 5 семестр составляет 32 часа

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивно го занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Лекционные занятия	Технология работы основных служб гостиниц	Лекция-визуализация	УК-1; ПКУВ-2	4 часа
Практические занятия	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	Семинар-диспут	УК-1; ПКУВ-2	4 часа
Лекционные занятия	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах.	Кейс-стадии	УК-1; ПКУВ-2	4 часа
Практические занятия	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	Лекция-визуализация	УК-1; ПКУВ-2	4 часа
Лекционные занятия	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	Семинар-диспут	УК-1; ПКУВ-2	4 часа
Практические занятия	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания	Кейс-стадии	УК-1; ПКУВ-2	4 часа
Лекционные занятия	Организация и технология обслуживания гостей питанием	Лекция-визуализация	УК-1; ПКУВ-2	4 часа
Практические занятия	Техническая служба. Основные функции, ее значение в	Семинар-диспут	УК-1; ПКУВ-2	4 часа

	технологии гостиничного обслуживания			
Итого	32 часа			

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	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Лекционные занятия	Технология работы основных служб гостиниц	Лекция-визуализация	УК-1; ПКУВ-2	2 часа
Практические занятия	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг	Семинар-диспут	УК-1; ПКУВ-2	2 часа
Лекционные занятия	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах.	Кейс-стадии	УК-1; ПКУВ-2	2 часа
Практические занятия	Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции, особенности, значение.	Лекция-визуализация	УК-1; ПКУВ-2	2 часа
Лекционные занятия	Хозяйственная служба. Основные функции, особенности, значение	Семинар-диспут	УК-1; ПКУВ-2	2 часа
Практические занятия	Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура функции и значение в технологии гостиничного обслуживания	Кейс-стадии	УК-1; ПКУВ-2	2 часа
Итого	12 часов			

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с.

2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4487-0750-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/6085. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>

4. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, Саратов: Альтэк, 2015. – 272 с.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>

Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>

Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

4.2.3 Нормативные документы

1. 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> – (20.08.2019)

2. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки


подпись

ФИО

Кузнецова Л.Н.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения тестирования, доклада, контрольной работы. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- тематика докладов;
- темы для курсовых работ;
- вопросы для контрольного опроса;
- кейс-задания;
- разноуровневые задачи и задания;
- вопросы к экзамену и др.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

Формы промежуточного контроля

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.

Перечень вопросов к зачету

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

Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие технологии гостиничного сервиса.
2. Роль индустрии гостеприимства в сфере услуг, современные тенденции.
3. Классификация средств размещения.
4. Требования к услугам по звездности гостиницы.
5. Гостиничные цепи и их влияние на стандарты качества обслуживания.
6. Гостиничный продукт, его элементы, категории номеров.

7. Элементы процесса обслуживания, влияющие на удовлетворенность клиента.
8. Гостиничный цикл, основные этапы гостиничного цикла.
9. Точки соприкосновения, влияющие на оценку клиентом качества обслуживания.
10. Бронирование, его виды, каналы получения заявок на бронирование номера.
11. Технология организации бронирования.
12. Прием и размещение гостей, заезд, регистрация.
13. Особенности приема и регистрации граждан России.
14. Особенности приема и регистрации иностранных граждан.
15. Особенности приема и регистрации туристских групп.
16. Обслуживание гостей во время проживания.
17. Основные виды услуг, предлагаемых гостям.
18. Особенности организации питания в гостинице.
19. Расчет гостей, подготовка и проведение расчета, выезд гостя.
20. Ключевое хозяйство.
21. Обеспечение безопасности гостей.
22. Оставленные и потерянные вещи, их хранение и порядок возврата.
23. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений.
24. Организация и проведение уборочных работ.
25. Жалобы гостей, карточки опроса гостей о качестве обслуживания.
26. Нестандартные ситуации в обслуживании.
27. Модели поведения людей в стрессовых ситуациях.
28. Концепция гостиничного предприятия, основные элементы концепции.
29. Технология составления проекта.
30. Основные требования к зданиям и сооружениям гостиниц.
31. Планировка общественных и жилых помещений.
32. Организационная структура гостиницы.
33. Основы управления персоналом в гостинице.
34. Подбор кадров (основные каналы и характеристики).
35. Ресурсное обеспечение проекта гостиницы.
36. Структура гостиничного предприятия.
37. Характеристика основных служб гостиничного предприятия.
38. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы.
39. Оказание торговых и других услуг.
40. Обслуживание VIP-персон.
41. Экскурсионные услуги.
42. Классификация экскурсий.
43. Требования к экскурсоводам.
44. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.
45. Бизнес-центры и конференц-залы.
46. Транспортные услуги гостиницы.
47. Прокат машин.
48. Суть гостиничного продукта и особенности его предложения.
49. Комплексность гостиничного продукта.
50. Совпадение процесса создания и потребления гостиничных услуг.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины, составляют:

1. Требования к написанию доклада;
2. Требования к контрольной работе;
3. Требования к курсовой работе;
4. Требования к выполнению кейс-задания;
5. Требования к выполнению тестового задания;
6. Требования к решению разноуровневых заданий;
7. Требования к сдаче зачета;
8. Требования к сдаче экзамена.

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом,

изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Требования к выполнению курсовой работы

Курсовая работа — задание, которое выполняется студентами в определённый срок и по определённым требованиям. Курсовые работы выполняют по предметам, которые являются основными по специальности.

Виды курсовой работы:

–Расчётно-графическая. Как правило — распространённый вид курсовой. В её состав входит: выполненное задание и пояснительная записка к решению. Сроки выполнения такой работы могут быть разнообразны, в зависимости от сложности работы (от недели и до 4 месяцев). Работа рассчитана на закрепление и применение полученных навыков в процессе учёбы.

–Научно-исследовательская. Самый сложный вид курсовой. В процессе выполнения работы студент выполняет два типа операций. Применение полученных знаний, поиск и исследование темы. Работа рассчитана на инициативу студента.

–Отчётная. В основном, работа, которая не требует приложения значительных усилий в процессе выполнения. После пройденного материала или отработки практики, студент делает отчёт в виде курсовой.

–Курсовая работа, как правило, включает теоретическую часть — изложение позиций и подходов, сложившихся в науке по данному вопросу, и аналитическую (практическую часть) — содержащую анализ проблемы на примере конкретной ситуации (на примере предприятия, правовой коллизии, социальной группы).

Курсовая работа в обязательном порядке содержит оглавление (содержание), введение, теоретический(ие) раздел(ы), практический(ие) раздел(ы), иногда проектную часть, в которой студент отражает проект решения рассматриваемой проблемы, заключение, список литературы, и приложения по необходимости. Объем курсовой работы может варьироваться.

Требования к оформлению курсовой работы

Определенные требования к оформлению курсовой работы, составлены на основании нескольких ГОСТов.

Структура. Несмотря на внутренние требования к курсовым работам, каждая из них должна иметь стандартную структуру и состоять из титульного листа, оглавления, введения, основной части, заключения (выводы и рекомендаций), списка литературы, приложений. Данная работа должна быть напечатана на листах формата А4. Отступы - вот что еще включает оформление курсовых работ (пример: верх и низ – по 2 см; слева –3 см; справа – 1,5 см). Интервал между строками - обязательно полуторный, отступ красной строки - на 1,25-1,27 см, шрифт TimesNewRoman, 14 размера. Что касается титульной страницы, ей присваивается номер 1, однако он не печатается. Новый раздел начинается с новой страницы. Общий объем работы - от 20 до 60 листов (в зависимости от темы и требований).

Эти правила считаются стандартными, их не изменяют и строго придерживаются.

Титульный лист. Всякая научная работа (курсовая в том числе) начинается с титульного листа. Вверху страницы, выровняв по центру текст, нужно написать полное название учебного заведения, ниже указать кафедру. В самом центре страницы, опять же, выровняв текст по центру, нужно указать тему курсовой работы, немного ниже - предмет, по которому она выполнена. Далее следует обозначить, кто работу писал и кто ее будет принимать. Ниже может следовать пункт «Оценка», где преподаватель выставит количество баллов за работу, также может проставляться дата сдачи работы, обязательна подпись проверяющего. В самом конце страницы, по ее центру, указывается город, в котором находится ВУЗ, и текущий год.

Следующий обязательный пункт – «Содержание», где прописываются все главные части работы, напротив обязательно проставляются номера страниц. Начинается лист с

заглавия, которое пишется большими буквами по центру. Далее размещается основная информация. Желательно, чтобы текст был размещен на одной странице. Также этот лист не нумеруется, хотя порядковый его номер – 2.

Введение. Важными окажутся следующие пункты: Актуальность (здесь нужно дать объяснение тому, почему же данная работа должна быть написана, насколько исследуемая проблема на сегодня актуальна). Цели и задачи (обязательно должна быть указана цель, которой хочется достичь в ходе исследования, также перечислены задачи, которых будет несколько). Объект (область исследования). Предмет (уточнение, конкретика объекта - то, на что, собственно, направлено исследование). Теория и методология (тут нужно кратко рассмотреть труды научных деятелей, которые работали над этой проблемой). Методы (указываются те методы, благодаря которым возможно данное исследование. Например: анализ, синтез, статистический метод и т. д.). Новизна (указывается, что нового планирует привнести студент в разработку данной темы). Аprobация (практическая проверка полученных результатов исследования). Введение займет 1-3 страницы.

Основной текст. Основная часть работы, состоит из двух-трех глав. В первой нужно рассмотреть теоретическую базу исследования, должен также присутствовать краткий исторический экскурс по данной проблематике, здесь же рассматриваются и нормативно-правовые акты, относящиеся к исследованию. Вторая глава – это и есть раскрытие сути проблемы. Тут студент отображает все свои наработки в теоретическом контексте. Третья же глава нужна для того, чтобы можно было предоставить результаты практической апробации данной проблематики (третью главу при необходимости можно объединить со второй). По каждой главе нужно делать небольшие выводы.

Заключение (выводы и рекомендации). Подводится итог работы, указывается, была ли достигнута цель, какие задачи были выполнены, были ли подтверждены или опровергнуты гипотезы (если таковы указывались во введении). Также учащийся может давать определенные рекомендации по решению данной проблемы.

Список литературы. Оформляется в соответствии с ГОСТом. Размещение источников производится в алфавитном порядке.

Приложения. Это таблицы, карты, картинки, которые могут понадобиться как иллюстративный материал для освещения того или иного вопроса.

Требования к выполнению кейс-задания

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» – продемонстрировать навыки принятия решений в ситуации, приближенной к реальной. При использовании кейсового метода подбирается соответствующий теме исследования реальный материал. Обучающиеся должны решить поставленную задачу и получить реакцию окружающих на свои действия. При этом нужно понимать, что возможны различные решения задачи. Обучающиеся должны понимать с самого начала, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска принятия необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу. Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице:

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1.Подбирает кейс 2.Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки 3.Разрабатывает сценарий занятия	1.Получает кейс и список рекомендуемой литературы 2.Индивидуально готовится к занятию
Во время	1.Организует предварительное	1.Задаёт вопросы, углубляющие

занятия	обсуждение кейса 2. Делит группу на подгруппы 3. Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями	понимание кейса и проблемы 2. Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие 3. Принимает или участвует в принятии решений
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы	1. Составляет письменный отчет о занятии по данной теме 2. Составляет общий отчет по решению кейса

Кейсовый метод позволяет решать следующие задачи:

- принимать верные решения в условиях неопределенности;
- разрабатывать алгоритм принятия решения;
- овладевать навыками исследования ситуации, отбросив второстепенные факторы;
- разрабатывать план действий, ориентированных на намеченный результат;
- применять полученные теоретические знания, в том числе при изучении других дисциплин (менеджмент, статистика, экономика и др.), для решения практических задач;
- учитывать точки зрения других специалистов на рассматриваемую проблему при принятии окончательного решения.

В кейсе рассматривается конкретная ситуация, отражающая положение предприятия за какой-либо промежуток времени. В описание кейса включаются основные случаи, факты, решения, принимавшиеся в течение указанного времени. Причем ситуация может отражать как комплексную проблему, так и какую-либо частную реальную задачу.

Кейс может быть составлен на основании обобщенного опыта, т. е. может не отражать деятельность конкретного предприятия. Однако нужно помнить, что такие «кабинетные» кейсы могут не восприниматься аудиторией. Поэтому кейс в любом случае должен содержать максимально реальную картину и несколько конкретных фактов, тогда изложение реальных и вымышленных событий сотрет различия между ними.

Как правило, информация не представляет полного описания (биографию) деятельности предприятия, а скорее носит ориентирующий характер. Поэтому для построения логичной модели, необходимой при принятии обоснованного решения, допускается дополнять кейс данными, которые, по мнению участников, могли иметь место в действительности. Таким образом, не только фиксирует рассматриваемый случай, но и вникает в него до такой степени, что может прогнозировать и демонстрировать то, что пропущено в кейсе.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели. Кейс может быть коротким или длинным, может излагаться конкретно или обобщенно. Что касается цифрового материала, то его должно быть достаточно для выполнения необходимых расчетов. Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему, и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории – это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности

информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

5. Процесс устаревания. Большинство кейсов постепенно устаревают, поскольку новая ситуация требует новых подходов. Кейсы, основанные на истории, хорошо слушаются, но работа с ними происходит неактивно, поскольку «это было уже давно». Проблемы, рассмотренные в кейсе, должны быть актуальны для сегодняшнего дня.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Непосредственную работу учебной группы с кейсом можно организовать двумя способами:

- каждой подгруппе дается отдельный кейс по тематике, которую выбирают самостоятельно;
- все подгруппы работают над одним и тем же кейсом, конкурируя между собой в поиске оптимального решения.

Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников. Во время занятий происходят обсуждение и обмен информацией по каждой теме.

На разработку одной темы требуется, как правило, четыре часа практических занятий, но в соответствии с учебной программой на практические (семинарские) занятия выделяется 18 часов, поэтому отдельные темы прорабатываются только в течение двух часов. В этом плане возрастает роль внеаудиторной работы и организации контроля над ней со стороны преподавателя.

Работа начинается со знакомства с ситуационной задачей. Самостоятельно в течение 20 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия. В аудитории подгруппы располагаются по возможности на достаточном удалении – чтобы не мешать друг другу. Преподаватель более подробно объясняет цели работы, формы текущего контроля и то, в каком виде должен быть оформлен отчет о работе. В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии со стандартом.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

– гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Требования к выполнению разноуровневых задач и заданий (практических заданий)

Выполнение разноуровневых задач и заданий предполагает дифференцированный подход к уровню подготовки студентов и усвоения ими материала. Он позволяет практически выявить проблемные темы дисциплины.

Решение практических заданий нацелено на формирование у студента соответствующих практических умений. Решение предлагаемых заданий является средством текущего контроля приобретенных в течение семестра при самостоятельной работе знаний и навыков студентов, а также необходимо для самооценки студентами их подготовленности по теме. По теме необходимо решить (и предъявить для проверки) все предлагаемые примеры. Изложение решения задач должно быть кратким, не загромождено текстовыми формулировками используемых утверждений и определений; простые преобразования и арифметические выкладки пояснять не следует.

Степень подробности изложения решений задач должна соответствовать степени подробности решения примеров в соответствующих разделах теоретических материалов. Ключевые идеи решения следует обосновывать ссылкой на использованные утверждения и приводить номера соответствующих формул.

Требования к сдаче зачета

Зачет является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение зачета организуется на последней

учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка «зачтено» выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

Требования к сдаче экзамена

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) 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:

- наличие помещений для курсового проектирования;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьёзное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплин, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 202 для проведения занятий лекционного типа	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Lenovo».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитория 314 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и проведения промежуточной аттестации	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: Ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитории для самостоятельной работы и курсового проектирования (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомэгнитофон «Sony».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Acer» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010).

		<p>Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). Программа ЕхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.). АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.). ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	--	---

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, BigBlueButton, Moodle, Прометей, WhatsApp.

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Технологии гостиничной деятельности»
 43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр
 профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности

Блок 1 «Дисциплины (модули)», часть, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана

Очная, заочная

Составитель аннотации – Стародуб К.А., к.п.н., доцент кафедры СКС иТ

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	216/6
Цель изучения дисциплины	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.
	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; ПКУВ-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 профессиональной деятельности УК-1.3. Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений ПКУВ-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПКУВ-2.1. 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

Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Б1.В.08 Организация гостиничного дела, Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
Образовательные технологии	Б1.В.08 Организация гостиничного дела, Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольный опрос; тесты; курсовая работа, контрольная работа (ЗФО); доклад; кейс-задания; разноуровневые задачи и задания
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен