


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  
« 30 » 08 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала СГУ в г. Анапе  
Е.В. Леонова  
« 30 » 08 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА 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»

Форма обучения ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Кафедра-разработчик рабочей программы СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоём- кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут.контроля (экз/зачет)
<b>ОФО</b>								
8/4	144/4	18	18		72			Экзамен (36)
Итого	144/4	18	18		72			Экзамен (36)
<b>ЗФО</b>								
10/5	144/4	6	4		125			Экзамен (9)
Итого	144/4	6	4		125			Экзамен (9)


Анапа 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Оптимизация производственно-технологических процессов 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:

  
\_\_\_\_\_ Белоцерковская Н.В., 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 «\_\_30\_\_» \_\_08\_\_ 20\_\_19\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Стародуб К.А. /  
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № \_\_1\_\_ от «\_\_30\_\_» \_\_08\_\_ 20\_\_19\_\_ г.

Председатель УМСН \_\_\_\_\_ /Екимова В.В. /  
/подпись/ /Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201\_\_/201\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

## 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.....	8
4.1 Тематический план дисциплины.....	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	18
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине .....	19
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ .....	21
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	21
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине .....	25
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	26
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	27
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	29

## 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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02«Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части 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
<b>Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКРВ)</b>			
Экономика	ПКРВ-5. Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Б1.В.ДВ.04.01 Статистика сферы гостеприимства Б1.В.ДВ.04.02 Управление ресурсами в гостиничной деятельности Б1.В.ДВ.07.02 Основы финансовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.07.01 Особенности экономического анализа в гостиничном бизнесе Б2.В.01(П) Организационно-управленческая Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б3.О.01(Г) Подготовка к	Отсутствуют.

		сдаче и сдача государственного экзамена БЗ.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	
<b>Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКРВ)</b>			
Экономика	ПКРВ-5 Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	ПКРВ-5.1 Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	<b>Знать:</b> основные производственно-экономические показатели деятельности средств размещения и предприятий общественного питания. <b>Уметь:</b> осуществлять сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания <b>Владеть:</b> навыками сбора и анализа данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания
		ПКРВ-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	<b>Знать:</b> особенности планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания <b>Уметь:</b> осуществлять планирование экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания <b>Владеть:</b> навыками планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания

		<p>ПКРВ-5.3 Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания</p>	<p><b>Знать:</b> специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания  <b>Уметь:</b> применять специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания  <b>Владеть:</b> навыками применения специализированных методов и программных продуктов для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания</p>
--	--	---	--

#### 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Тематический план дисциплины

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа

Всего часов – 144, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 72 часа, контроль – 36 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	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	
	Консультация	2					2
	Катт (экзамен)	0,3					0,3
	Контроль	33,7					33,7
ВСЕГО:		144	18	18	-	72	36
ИТОГО:		144					



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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Всего часов – 144, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 125 часов, контроль – 9 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	Общая характеристика гостиничной деятельности.	26,5	1	0,5	-	25	
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	26,5	1	0,5	-	25	
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	27	1	1	-	25	
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	27	1	1	-	25	
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	28	2	1	-	25	
	Контроль	9	-	-	-	-	9
<b>ВСЕГО:</b>		<b>144</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>125</b>	<b>9</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>144</b>					

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

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	2	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.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	4	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.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	4	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.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5

			Контроль качества уборки и содержание номеров.		
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	4	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.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	4	Новые технологии гостиничного сервиса. Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления. «Интеллектуальное» здание гостиницы.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
	Итого	18			

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

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	1	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.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного	1	Материально-техническая база гостиниц. Гостиница: понятие, характеристики и системы классификаций. Взаимодействие всех служб гостиницы.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5

	предприятия.		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.	1	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.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	1	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.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	2	Новые технологии гостиничного сервиса. Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления. «Интеллектуальное» здание гостиницы.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
	Итого	6			

#### 4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	2	<i>Содержание занятия:</i> изучение общей характеристики гостиничной деятельности <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач».	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	4	<i>Содержание занятия:</i> изучение организации производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	4	<i>Содержание занятия:</i> изучение технологии и оптимизации работы служб по производству основных гостиничных услуг. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	4	<i>Содержание занятия:</i> изучение технологии и организации работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	4	<i>Содержание занятия:</i> изучение современных технологии гостиничной деятельности. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
	Итого	18			

#### 4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	0,5	<i>Содержание занятия:</i> изучение общей характеристики гостиничной деятельности <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач».	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	0,5	<i>Содержание занятия:</i> изучение организации производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	1	<i>Содержание занятия:</i> изучение технологии и оптимизации работы служб по производству основных гостиничных услуг. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	1	<i>Содержание занятия:</i> изучение технологии и организации работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	1	<i>Содержание занятия:</i> изучение современных технологии гостиничной деятельности. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
	Итого	4			

### 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
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	14	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к дискуссии по теме.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	14	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
3	Технология оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	14	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5

			лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.		
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	14	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	16	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
	Итого	72			



#### 4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Общая характеристика гостиничной деятельности.	25	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>– подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
2	Организация производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.	25	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>подготовка к дискуссии по теме.</li> </ul>	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
3	Технология и оптимизация работы служб по производству основных гостиничных услуг.	25	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических</li> </ul>	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5

			изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.		
4	Технология и организация работы служб по производству дополнительных гостиничных услуг.	25	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
5	Современные технологии гостиничной деятельности.	25	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; – подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	ПКРВ-5	1,2,3, 4,5
	Итого	125			

#### **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. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 224 с.
2. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник. – М.: Академия, 2013. – 272 с.

2. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с.

3. Руденко Л.Л. 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.

4. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## **4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **4.2.3 Нормативные документы**

### **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 «Znaniium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znaniium.com](http://www.znaniium.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»);

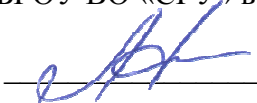
2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

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 контрольного опроса; теста, контрольной работы, разноуровневых задач и заданий, доклада. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

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:

- вопросы к контрольному опросу;
- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- тематика докладов;
- вопросы к экзамену.

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

### **Перечень вопросов к экзамену**

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. Структура маркетинговой службы.
22. Функциональные обязанности персонала.
23. Социальная концепция маркетинга.
24. Цели, задачи службы маркетинга.
25. Сегментирование гостиничного рынка.
26. Показатели сегментирования рынка.
27. Комплексное обслуживание.
28. Стимулирование сбыта гостиничных услуг.
29. Цена и ценообразование в гостиницах.
30. Факторы зависимости цены.
31. Что такое себестоимость?
32. Стандартные, сниженные и дифференцированные цены.
33. Система продаж.
34. Прямые продажи.
35. Продажи через посредников.
36. Схемы взаимодействия между туроператором и гостиницами.
37. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
38. Организационная структура отдела рекламы.

39. 39.Виды рекламы.
40. 40. Цели и задачи рекламы.
41. Значение информации в гостиничном бизнесе.
42. Связь с общественностью.
43. Структура службы по связям с общественностью.
44. Функциональные обязанности референта по связям с гостями.
45. Требования к сотрудникам службы по связям с общественностью.
46. Выставочная деятельность гостиницы.
47. Характеристики выставочной деятельности.
48. Цели выставочной деятельности.
49. Цели, задачи финансовой службы.
50. Задачи службы безопасности в гостинице.
51. Организационная структура службы безопасности
52. Требования к сотрудникам службы безопасности.
53. Функции службы безопасности.
54. 54.Виды гостиничных услуг
55. Бронирование мест.
56. Служба приема и размещения
57. Регистрация и поселение гостей.
58. Обслуживание гостей во время проживания.
59. Оформление проживания российских граждан.
60. Оформление проживания иностранных граждан.
61. Расчет с клиентами.
62. Въезд и выезд гостей.
63. Технология и организация обслуживания номерного фонда.
64. Услуги и уборочные работы.
65. Контроль качества уборки и содержание номеров.

## **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 выполнению тестового задания;
4. 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.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:

- актуальность проблемы и темы;
- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;

- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы:

- соответствие плана теме доклада;
- соответствие содержания теме и плану доклада;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;

- литературный стиль.

#### **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 самостоятельно, 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 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 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. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

## **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:

- 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**

*Отсутствуют.*

#### 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 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).
Аудитория 311 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, помещения оснащено: Комплект «Лингафонный кабинет» (13 мест) – 1 шт. Телевизор «Samsung» – 1 шт. DVD центр «Philips» - 1 шт. Видеомагнитофон «LG» - 1 шт. Аудиомагнитофон «Sony» - 1 шт. Ноутбук «Lenovo» - 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 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.). WinDVD бессрочная лицензия коробочная версия. PowerDVD бессрочная лицензия коробочная версия.
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт. Телевизор «Daewoo» - 1 шт., Видеомагнитофон «Funai», Аудиомагнитофон «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 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 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.	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

	<p>Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асер» - 1 шт.</p>	<p>10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 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>
--	--	---

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Оптимизация производственно-технологических процессов  
гостиничной деятельности»**  
43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр  
профиль «Гостиничная деятельность»

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Б1.В.ДВ.03.02 Оптимизация производственно-технологических процессов  
гостиничной деятельности**

**Блока 1 «Дисциплины (модули)», часть формируемой участниками  
образовательных отношений учебного плана, дисциплина по выбору**

**Очная, заочная**

Составитель аннотации – Белоцерковская Н. В., к.п.н., доцент кафедры СКС иТ

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)</b>	4/144
<b>Цель изучения дисциплины</b>	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.
<b>Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)</b>	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.
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	ПКРВ-5
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	ПКРВ-5.1 Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания ПКРВ-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания ПКРВ-5.3 Применяет специализированные методы и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины</b>	Б1.В.ДВ.04.01 Статистика сферы гостеприимства Б1.В.ДВ.04.02 Управление ресурсами в гостиничной деятельности Б1.В.ДВ.07.02 Основы финансовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.07.01 Особенности экономического анализа в гостиничном бизнесе Б2.В.01(П) Организационно-управленческая
<b>Образовательные технологии</b>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
<b>Формы текущего контроля успеваемости</b>	Контрольная работа (ЗФО), доклад, контрольный опрос, тестирование.

<b>Форма промежуточной аттестации</b> (экзамен, зачет)	Экзамен
--	---------