

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛИМК

Дата подписания: 04.03.2025 09:11:38

Уникальный идентификатор документа:

abd894de8ff3e434f187dcddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства»

Цели преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» сформировать систему знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности, тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- рассмотрение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров;
- целостное восприятие требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

- способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способность управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-1);
- способность управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц (ПК-2).

Разделы дисциплины:

Специфика гостиничного дела. Эволюция индустрии гостеприимства. Классификация средств размещения. Развитие гостиничного дела. Правила


предоставления гостиничных услуг. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений. Особенности управления средствами размещения разных типов. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. Имущественный комплекс гостиницы.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

«29» 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «29» 03 2019 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы
к.и.н. _____ Бормотова А.Р.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

/ Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» одобренного Ученым советом университета протокол №7 «29» 03 2019г., на заседании кафедры ИнСКС, от 30.08.2020, протокол №1 .

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020г., на заседании кафедры ИнСКС, от 31.08.2021, протокол №1.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2021г., на заседании кафедры ИнСКС, протокол №1 от 29.08.2022 г. .

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2023 г. протокол № 1.

Зав. кафедрой _____  Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____.

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____.

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____.

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____.

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____.

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» сформировать систему знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

1.2 Задачи дисциплины

- изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности, тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- рассмотрение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров;
- целостное восприятие требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	<i>Знать:</i> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации. Принципы и методы системного подхода <i>Уметь:</i> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>формировать собственные суждения и оценки. Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p><i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации; практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Ориентируется в современных информационных технологиях	<p><i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Рецепцию информационных технологий гостинично-ресторанными комплексами.</p> <p><i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. Исследовать информационную среду профессиональной деятельности.</p> <p><i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов выбора информационных технологий</p>
		ОПК-8.2 Использует в повседневной практике современные информационно-коммуникационные технологии и программные	<p><i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Способы их использования.</p> <p><i>Уметь:</i> применять теоретические знания о современных информационных системах. Отличать формы</p>

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		средства	информационных объектов. Использовать информационных технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
		ОПК-8.3 Применяет современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> правила использования современных информационных технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. Отличать формы программных объектов. Использовать информационных технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
ПК-1	Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> основы управленческого учета в сфере гостиничного комплекса. <i>Уметь:</i> использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничного комплекса.
		ПК-1.5 Осуществляет	<i>Знать:</i> основы управленческого учета на предприятиях питания.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	<i>Уметь:</i> использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
ПК-2	Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	ПК-2.3 Использует методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	<i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и иных средств размещения, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и иных средств размещения. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и иных средств размещения принятой системе классификации. <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на иных средствах размещения. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или иных средств размещения действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> Организацией контроля функционирования

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>
		<p>ПК-2.5 Использует методику создания системы контроля на предприятиях питания</p>	<p><i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятий питания. Методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания.

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	36,1
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Специфика гостиничного дела.	Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Система американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия России.
2	Эволюция индустрии гостеприимства	Основные тенденции эволюции и развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца, модель Кеманси Уильсона, модель «независимых» гостиничных цепочек.
3	Классификация средств размещения	Специфика гостиничных услуг: процессы производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда: малые, средние, большие и мега-отели. Классификация средств размещения по целевому рынку: бизнес-отели, гостиницы при аэропортах, сюит – отели, апарт – отели, резидентские гостиницы,

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы В&В, казино – отели, конгресс – отели, таймшер – отели, альтернативные средства размещения. Классификация средств размещения по уровню комфорта. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Стандартная российская классификация средств размещения. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Основная терминология по видам номеров в гостинице.
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	Франчайзинг. Франчайзинговые стратегии расширения. Основные преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателя и франшизополучателя. Формы франчайзинга. Управляющая компания и её функции. Оценка независимого варианта. Интеграция в гостиничном бизнесе. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями.
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства: линейный, функциональный, линейно-функциональный. Примерная организационная структура гостиничного предприятия.
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления. Распределение рабочего времени по менеджменту и специальности. Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана» от служб административной зоны «заднего плана». Центры прибыли и центры поддержки в гостиничном предприятии.
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	Служба управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Служба питания и напитков: кухня, отдел банкетного обслуживания, отдел обслуживания на этажах, отдел барного обслуживания, отдел ресторанного обслуживания, отдел закупок. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба: ремонтно-эксплуатационная и служба инженерных сетей и коммуникаций. Служба маркетинга и продаж: отдел продаж, отдел по рекламе и PR, отдел обслуживания банкетов и конференций. Финансовая служба. Служба безопасности отеля: отдел режима и охраны, группа инженерно-технической защиты, противопожарная охрана. Принципы функционирования отдела кадров в гостинице. Система работы с персоналом. Управление корпоративной культурой в гостинице. Специфика работы гостиничного предприятия. Специфика работы отделения обслуживания. Специфика

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Специфика гостиничного дела.	2	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 2	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
2	Эволюция индустрии гостеприимства	2	-	2	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 4	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
3	Классификация средств размещения	2	-	3	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 6	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	2	-	4	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 8	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	2	-	5	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	2	-	6	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 12	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	2	-	7	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 14	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	2	-	8	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 16	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
9	Имущественный комплекс гостиницы	2	-	9	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 18	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тест, Р – реферат.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1.	Специфика гостиничного дела.	2
2.	Эволюция индустрии гостеприимства	2
3.	Классификация средств размещения	2
4.	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	2
5.	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	2
6.	Особенности управления средствами размещения разных типов	2
7.	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	2
8.	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	2
9.	Имущественный комплекс гостиницы	2
Итого		18

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Специфика гостиничного дела.	1-2 недели	4
2	Эволюция индустрии гостеприимства	3-4 недели	4
3	Классификация средств размещения	5-6 недели	4
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	7-8 недели	4
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	9-10 недели	4
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	11-12 недели	4
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	13-14 недели	4
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	15-16 недели	4
9	Имущественный комплекс гостиницы	17-18 недели	3,9
Итого			35,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4

1	Специфика гостиничного дела.	круглый стол	2
2	Эволюция индустрии гостеприимства	дискуссия	2
3	Классификация средств размещения	презентация	2
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	круглый стол	2
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	работа в малых группах	2
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	деловая игра	2
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	работа с творческими заданиями	2
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	деловая игра	2
9	Имущественный комплекс гостиницы	деловая игра	2
Итого:			18

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;
- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Математика Информатика Экономика и организация производства Мировое гостиничное хозяйство	Человек и его потребности Методы научных исследований	Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-1 Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Производственная управленческая практика	организационно-	Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Техника и организация ресторанного сервиса Проектирование гостиничной деятельности Информационные

			технологии в ресторанной деятельности Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-2 Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	Документирование управленческой деятельности	Деловая культура в ресторанном бизнесе Производственная организационно-управленческая практика Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе	Банкеты и приемы Информационные технологии в ресторанной деятельности Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-1/завершающий	УК-1.3 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	<i>Знать:</i> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации. <i>Уметь:</i> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.	<i>Знать:</i> принципы и методы системного подхода. <i>Уметь:</i> отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. <i>Владеть:</i> практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	<i>Знать:</i> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации Принципы и методы системного подхода <i>Уметь:</i> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки. Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска,

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				анализа и синтеза информации; практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
ОПК-8/ завершающей	ОПК-8.1 Ориентируется в современных информационных технологиях	<i>Знать:</i> виды современных информационных систем. <i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем <i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. Исследовать информационную среду профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Рецепцию информационных технологий гостинично-ресторанными комплексами. <i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. Исследовать информационную среду профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				оптимальных способов выбора информационных технологий
	ОПК-8.2 Использует в повседневной практике современные информационные коммуникационные технологии и программные средства	<i>Знать:</i> свойства современных информационных систем. <i>Уметь:</i> применять теоретические знания о современных информационных системах. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска информационных технологий.	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. <i>Уметь:</i> применять теоретические знания о современных информационных системах. <i>Использовать:</i> информационные технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Способы их использования. <i>Уметь:</i> применять теоретические знания о современных информационных системах. Отличать формы информационных объектов. <i>Использовать:</i> информационные технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
	ОПК-8.3 Применяет современные информационные	<i>Знать:</i> правила использования современных информационных	<i>Знать:</i> правила использования современных информационных	<i>Знать:</i> правила использования современных информационных

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	ые технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности	технологии <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. Использовать информационных технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. Отличать формы программных объектов. Использовать информационных технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
ПК-1/завершающий	ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов)	<i>Знать:</i> Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов. Основы организации,	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию,	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов; основы организации,

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	гостиничного комплекса	<p>планирования и контроля деятельности гостиниц.</p> <p><i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p> <p><i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p>	<p>планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса.</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p> <p><i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>	<p>планирования и контроля деятельности гостиниц.</p> <p>Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов; анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.
	ПК-1.5 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	<i>Знать:</i> Законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания. <i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере ресторанного сервиса. <i>Уметь:</i>	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания; стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>питания.</p> <p><i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p>	<p>анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p> <p><i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.</p>	<p>питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере ресторанного сервиса.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий питания; анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания,</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
ПК-2/завершающий	ПК-2.3 Использует методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы	<i>Знать:</i> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и иных средств размещения. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и иных средств размещения принятой системе классификации. <i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению.	<i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и иных средств размещения, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и иных средств размещения. Методику оценки

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p>	<p>Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса и иных средств размещения действующей системе классификации или менеджмента качества.</p> <p><i>Владеть:</i> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>	<p>соответствия гостиничных комплексов и иных средств размещения принятой системе классификации.</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на иных средствах размещения. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или иных средств размещения действующей системе классификации или менеджмента качества.</p> <p><i>Владеть:</i> Организацией контроля функционирования</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения.
	ПК-2.5 Использует методику создания системы	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала	<i>Знать:</i> методы оценки эффективности системы контроля деятельности	<i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	контроля на предприятиях питания	<p>предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля в на предприятиях питания.</p> <p><i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p>	<p>департаментов предприятий питания. Методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей системе классификации или менеджмента качества.</p> <p><i>Владеть:</i> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и</p>	<p>питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятий питания. Методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания.	предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				департаментов предприятий питания.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Специфика гостиничного дела	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	1-2	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	1-3	
2	Эволюция индустрии гостеприимства	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	4-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	3-4	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	4-60	
3	Классификация средств размещения	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 3,	контрольные вопросы к устному	7-9	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
			СРС	опросу по теме №3		
				кейс-задачи	5-6	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	7-9	
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	10-12	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	7-8	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	10-12	
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	13-15	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	9-10	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	13-15	
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	16-18	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	11-12	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	16-18	
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	19-21	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	13-14	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	19-21	
8	Виды менеджмента на предприятиях	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 8,	контрольные вопросы к устному	22-24	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	индустрии гостеприимства		СРС	опросу по теме. №8		
				кейс-задачи	15-16	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	22-24	
9	Имущественный комплекс гостиницы	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекции, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	25-27	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	17-18	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	25-27	

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по теме № 6. «Особенности управления средствами размещения разных типов»

1. Организационная структура управления – это:

- а. состав и формы взаимоотношений между руководящими работниками гостиницы, выполняющими функции управления для достижения стратегических целей
- б. организационно обособленное, самостоятельное объединение людей с учетом общности их интересов и выполняемых функций
- в. последовательность подчинения органов управления
- г. способы взаимодействия отдельных звеньев структуры управления

Контрольные вопросы для устного опроса по теме № 3: «Классификация средств размещения»

1. Какие гостиничные услуги являются комплексообразующими?
2. Чем гостиничные услуги отличаются от других услуг?
3. Что такое гостиничные продукты и как они классифицируются?
4. Какие виды гостиничных предприятий выделяются по вместимости номерного фонда?
5. Что такое целевой рынок для гостиничного предприятия?

Темы рефератов по теме № 9: «Имущественный комплекс гостиницы»

1. Имущественный комплекс гостиницы.

2. Основные фонды гостиничных предприятий.
3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц.
4. Прачечная в гостинице.
5. Экстерьер здания гостиницы.
6. Объемно-планировочное решение гостиниц.
7. Общественная часть гостиницы.
8. Жилая часть гостиницы.
9. Интерьер и его влияние на качество обслуживания.
10. Характеристика основных составляющих интерьера. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
11. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
12. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.
13. Декоративное оформление помещений в гостинице.
14. Система планово-предупредительного ремонта в ТГК.
15. Возможности объединения интерьера и природы при оформлении гостиницы.

Кейс-задачи по теме № 7: «Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия»

Кейс-задача №1.

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Кейс-задача №2.

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 38 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- своевременно ли оплатил счет турагент;
- какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Какая служба в гостинице занимается вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а. административная служба;
- б. служба обслуживания;
- в. коммерческая служба;
- г. финансовая служба;
- д. служба дополнительных услуг.

Задание в открытой форме:

Назовите структуру, характерную для небольших гостиничных предприятий не выше среднего класса с ограниченным спектром услуг.

Ответ: _____ .

Задание на установление правильной последовательности:

Поставьте в правильной последовательности этапы при построении ОСУ для ТГК:

- а. определение областей ответственности (бизнес-процессов), которые должны быть в отеле
- б. определение количества сотрудников
- в. определение режима работы и график выхода на работу для каждого направления в ТГК
- г. определение возможного максимального фонда оплаты труда для персонала
- д. определение типа, к которому относится данный отель

- е. определение собственно организационной структуры управления, устанавливающей подчиненность звеньев
- ж. составление штатного расписания

Задание на установление соответствия:

Поставьте правильное соответствие между звеньями с учетом уровня власти и характерным для них типом управления, который они осуществляют с учетом своего ранга

А высшее звено	1. тактическое управление
Б. среднее звено	2. оперативное управление, связанное с выполнением конкретных задач
В. низовое звено	3. стратегическое управление

Компетентностно-ориентированная задача:

Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1. Специфика гостиничного дела (контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2. Эволюция индустрии гостеприимства (контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3. Классификация средств размещения (контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия №3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг (контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений (контрольные вопросы к устному опросу по теме №5, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6. Особенности управления средствами размещения разных типов (контрольные вопросы к устному опросу по теме №6, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 6, доля правильных ответов более 50%

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 7. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №7, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 8. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №8, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9. Имущественный комплекс гостиницы (<i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №9, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.</i>)	2	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –22 задания (21 вопрос и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –1 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 8 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. – 85 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 357 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 978-5-374-00274-4. – Текст : электронный.

3. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

4. Современные проблемы и технологии в сфере туризма, гостиничного дела, сервиса. Государственное и муниципальное управление туристско-рекреационным

комплексом: российский и зарубежный опыт: сборник материалов Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых / отв. ред. Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет, Высшая школа бизнеса. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 485 с. : табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570937> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2993-3. – Текст : электронный.

5. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Список конференций.

Вопросы истории туризма.

Карты.

Плакат № 25 «Мобильные привычки путешественников»

Плакат № 27 «Задачи гостиничной индустрии»

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.russiatourism.ru – сайт Федерального Агентства по туризму РФ
2. www.tourprom.ru - туристические новости
3. www.menu.ru - рестораны
4. www.foodserviceworld.com – информация по ресторанному и гостиничному бизнесу

5. www.ih-ra.com – международная ассоциация гостиниц и ресторанов
6. www.hospitalitynet.org новости европейского гостиничного бизнеса

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее

место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины


Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 29 » 03 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «29» 03 2019 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы

к.и.н. _____

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Бормотова А.Р.

/ Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» одобренного Ученым советом университета протокол №7 «29» 03 2019г., на заседании кафедры ИнСКС, от 30.08.2020, протокол №1 .

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020г., на заседании кафедры ИнСКС, от 31.08.2021, протокол №1.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2021г., на заседании кафедры ИнСКС, протокол №1 от 29.08.2022 г. .

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 20 23 г. протокол № 1 .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность, Одобрено Ученым советом университета протокол №__ «__» _____ 20__ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «__» _____ 20__ г. протокол №_____ .

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» сформировать систему знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

1.2 Задачи дисциплины

- изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности, тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- рассмотрение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров;
- целостное восприятие требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	<i>Знать:</i> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации. Принципы и методы системного подхода <i>Уметь:</i> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно,

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки. Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации; практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Ориентируется в современных информационных технологиях	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Рецепцию информационных технологий гостинично-ресторанными комплексами. <i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. Исследовать информационную среду профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов выбора информационных технологий
		ОПК-8.2 Использует в повседневной практике современные информационно-коммуникационные технологии и	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Способы их использования. <i>Уметь:</i> применять теоретические знания о современных информационных

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		программные средства	системах. Отличать формы информационных объектов. Использовать информационных технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
		ОПК-8.3 Применяет современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> правила использования современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. Отличать формы программных объектов. Использовать информационных технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
ПК-1	Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> основы управленческого учета в сфере гостиничного комплекса. <i>Уметь:</i> использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничного комплекса.
		ПК-1.5	<i>Знать:</i> основы управленческого

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	учета на предприятиях питания. <i>Уметь:</i> использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
ПК-2	Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	ПК-2.3 Использует методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	<i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и иных средств размещения, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и иных средств размещения. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и иных средств размещения принятой системе классификации. <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на иных средствах размещения. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или иных средств размещения действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> Организацией

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>
		<p>ПК-2.5 Использует методику создания системы контроля на предприятиях питания</p>	<p><i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятий питания. Методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p> <p><i>Владеть:</i> Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания.</p>

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	10,1
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	57,9
Контроль (подготовка к экзамену)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Специфика гостиничного дела.	Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Система американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия России.
2	Эволюция индустрии гостеприимства	Основные тенденции эволюции и развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца, модель Кеманси Уильсона, модель «независимых» гостиничных цепочек.
3	Классификация средств размещения	Специфика гостиничных услуг: процессы производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда: малые, средние, большие и мега-отели. Классификация средств размещения по целевому рынку: бизнес-отели, гостиницы при аэропортах, сюит – отели, апарт – отели, резидентские гостиницы,

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы В&В, казино – отели, конгресс – отели, таймшер – отели, альтернативные средства размещения. Классификация средств размещения по уровню комфорта. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Стандартная российская классификация средств размещения. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Основная терминология по видам номеров в гостинице.
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	Франчайзинг. Франчайзинговые стратегии расширения. Основные преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателя и франшизополучателя. Формы франчайзинга. Управляющая компания и её функции. Оценка независимого варианта. Интеграция в гостиничном бизнесе. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями.
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства: линейный, функциональный, линейно-функциональный. Примерная организационная структура гостиничного предприятия.
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления. Распределение рабочего времени по менеджменту и специальности. Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана» от служб административной зоны «заднего плана». Центры прибыли и центры поддержки в гостиничном предприятии.
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	Служба управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Служба питания и напитков: кухня, отдел банкетного обслуживания, отдел обслуживания на этажах, отдел барного обслуживания, отдел ресторанного обслуживания, отдел закупок. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба: ремонтно-эксплуатационная и служба инженерных сетей и коммуникаций. Служба маркетинга и продаж: отдел продаж, отдел по рекламе и PR, отдел обслуживания банкетов и конференций. Финансовая служба. Служба безопасности отеля: отдел режима и охраны, группа инженерно-технической защиты, противопожарная охрана. Принципы функционирования отдела кадров в гостинице. Система работы с персоналом. Управление корпоративной культурой в гостинице. Специфика работы гостиничного предприятия. Специфика работы отделения обслуживания. Специфика

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		деятельности служб, обеспечивающих работу отделения обслуживания. Компьютерные программы в гостиничных предприятиях. Уровень обслуживания. Программы лояльности. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Культурные мероприятия. Протокол в гостинице. Продажа гостиничных пакетов.
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства: основные задачи, этапы формирования финансовой стратегии. Основные инструменты финансового менеджмента: инвестиционный менеджмент, бюджетирование, финансовый анализ, лизинг, страхование. Инновационный менеджмент: сферы освоения инноваций, основные мотивы к внедрению инноваций, классификация инноваций: по степени рыночной новизны, по причинная поведения, по объекту. Антикризисный менеджмент: виды кризиса, процесс антикризисного управления, этапы разработки антикризисной стратегии. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства: формирование объективного уровня качества гостиничного продукта, типология элементов обслуживания, принципы менеджмента качества, документация гостиничного предприятия при внедрении менеджмента качества. Специфика стандартов серии ISO-9000
9	Имущественный комплекс гостиницы	Основные фонды гостиничных предприятий. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Прачечная в гостинице. Экстерьер здания гостиницы. Объемно-планировочное решение гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц. Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостинице. Система планово-предупредительного ремонта.

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Специфика гостиничного	2	-	1	У-1, 2, 3;	УО, КЗ, Т, Р	УК-1,

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
	дела.				МУ-1; МУ-2.	2	ОПК-8 ПК-1, ПК-2
2	Эволюция индустрии гостеприимства	2	-	2	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 4	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
3	Классификация средств размещения	2	-	3	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 6	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	2	-	4	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 8	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	2	-	5	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	2	-	6	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 12	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	2	-	7	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 14	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	2	-	8	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 16	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2
9	Имущественный комплекс гостиницы	2	-	9	У-1, 2, 3; МУ-1; МУ-2.	УО, КЗ, Т, Р 18	УК-1, ОПК-8 ПК-1, ПК-2

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тест, Р – реферат.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1.	Специфика гостиничного дела.	2
2.	Эволюция индустрии гостеприимства	2
3.	Классификация средств размещения	2
4.	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	2
5.	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	2
6.	Особенности управления средствами размещения разных типов	2
7.	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	2
8.	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	2
9.	Имущественный комплекс гостиницы	2
Итого		18

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Специфика гостиничного дела.	1-2 недели	4
2	Эволюция индустрии гостеприимства	3-4 недели	4
3	Классификация средств размещения	5-6 недели	4
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	7-8 недели	4
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	9-10 недели	4
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	11-12 недели	4
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	13-14 недели	4
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	15-16 недели	4
9	Имущественный комплекс гостиницы	17-18 недели	3,9
Итого			35,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4

1	Специфика гостиничного дела.	круглый стол	2
2	Эволюция индустрии гостеприимства	дискуссия	2
3	Классификация средств размещения	презентация	2
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	круглый стол	2
5	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	работа в малых группах	2
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	деловая игра	2
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	работа с творческими заданиями	2
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	деловая игра	2
9	Имущественный комплекс гостиницы	деловая игра	2
Итого:			18

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;
- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Математика Информатика Экономика и организация производства Мировое гостиничное хозяйство	Человек и его потребности Методы научных исследований	Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-1 Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания	Производственная организационно-управленческая практика		Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Управление персоналом на

<p>потребителей, делать соответствующие выводы</p>			<p>предприятиях гостеприимства Техника и организация ресторанного сервиса Проектирование гостиничной деятельности Информационные технологии в ресторанной деятельности Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>
<p>ПК-2 Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц</p>	<p>Документирование управленческой деятельности</p>	<p>Деловая культура в ресторанном бизнесе Производственная организационно-управленческая практика Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе</p>	<p>Банкеты и приемы Информационные технологии в ресторанной деятельности Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы</p>

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-1/ завершающий	УК-1.3 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	<p><i>Знать:</i> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации.</p> <p><i>Уметь:</i> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации;</p> <p>Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки</p> <p><i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.</p>	<p><i>Знать:</i> принципы и методы системного подхода.</p> <p><i>Уметь:</i> отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности;</p> <p>применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p><i>Владеть:</i> практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p><i>Знать:</i> принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации</p> <p>Принципы и методы системного подхода</p> <p><i>Уметь:</i> применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации;</p> <p>Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p> <p>Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности;</p> <p>применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p><i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации;</p> <p>практическими навыками выбора оптимальных способов решения</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
ОПК-8/ завершающий	ОПК-8.1 Ориентируется в современных информационных технологиях	<i>Знать:</i> виды современных информационных систем. <i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем <i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. Исследовать информационную среду профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Рецепцию информационных технологий гостинично-ресторанными комплексами. <i>Уметь:</i> проводить анализ современных информационных технологий. Исследовать информационную среду профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов выбора информационных технологий
	ОПК-8.2 Использует в повседневной практике современные информационн	<i>Знать:</i> свойства современных информационных систем. <i>Уметь:</i> применять теоретические	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. <i>Уметь:</i> применять	<i>Знать:</i> виды и свойства современных информационных систем. Способы их использования.

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	о-коммуникационные технологии и программные средства	знания о современных информационных системах. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска информационных технологий.	теоретические знания о современных информационных системах. Использовать информационные технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	<i>Уметь:</i> применять теоретические знания о современных информационных системах. Отличать формы информационных объектов. Использовать информационные технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
	ОПК-8.3 Применяет современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> правила использования современных информационных технологий <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	<i>Знать:</i> правила использования современных информационных технологий и программные средства для решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. Использовать информационных	<i>Знать:</i> правила использования современных информационных технологий и программные средства для решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> применять программные средства в процессе выполнения профессиональных задач. Отличать формы программных

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий.	объектов. Использовать информационных технологии на практике. <i>Владеть:</i> практическими навыками поиска, анализа и презентации информационных технологий. Практическими навыками выбора оптимальных способов использования информационных технологий.
ПК-1/ завершающий	ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц. <i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах.	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов; основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p>	<p>Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. <i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>	<p>сервиса. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов; анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				комплексов.
	ПК-1.5 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	<i>Знать:</i> Законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания. <i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий питания. <i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере ресторанного сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. <i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания; стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере ресторанного сервиса. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий питания; анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			предприятий питания.	использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
ПК-2/ завершающей	ПК-2.3 Использует методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	<i>Знать:</i> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и иных средств размещения. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и иных средств размещения	<i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и иных средств размещения, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p><i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах.</p> <p><i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p>	<p>принятой системе классификации.</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса и иных средств размещения действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p> <p><i>Владеть:</i> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и иных</p>	<p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и иных средств размещения. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и иных средств размещения принятой системе классификации.</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на иных средствах размещения. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или иных средств размещения действующей системе классификации или системе</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			средств размещения.	менеджмента качества. <i>Владеть:</i> Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения.
	ПК-2.5 Использует методику	<i>Знать:</i> принципы и методы создания	<i>Знать:</i> методы оценки эффективности	<i>Знать:</i> Принципы и методы создания системы контроля

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	создания системы контроля на предприятиях питания	системы контроля работы персонала предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля в на предприятиях питания. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.	системы контроля деятельности департаментов предприятий питания. Методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации. <i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей системе классификации или менеджмента качества. <i>Владеть:</i> определением форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня	работы персонала предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятий питания. Методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации. <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			эффективности деятельности департаментов предприятий питания.	системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,

характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Специфика гостиничного дела	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	1-2	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	1-3	
2	Эволюция индустрии гостеприимства	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	4-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	3-4	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	4-60	
3	Классификация средств размещения	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 3, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	7-9	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	5-6	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	7-9	
4	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	10-12	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	7-8	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	10-12	
5	Организационные	УК-1, ОПК-	Лекция,	контрольные	13-15	согласно

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания	
				наименование	№№ заданий		
1	2	3	4	5	6	7	
	структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений	8, ПК-1, ПК-2	практическое занятие № 5, СРС	вопросы к устному опросу по теме №5		таб. 7.2	
				кейс-задачи			9-10
				БТЗ			по теме
				темы рефератов			13-15
6	Особенности управления средствами размещения разных типов	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	16-18	согласно таб. 7.2	
				кейс-задачи			11-12
				БТЗ			по теме
				темы рефератов			16-18
7	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	19-21	согласно таб. 7.2	
				кейс-задачи			13-14
				БТЗ			по теме
				темы рефератов			19-21
8	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекция, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме. №8	22-24	согласно таб. 7.2	
				кейс-задачи			15-16
				БТЗ			по теме
				темы рефератов			22-24
9	Имущественный комплекс гостиницы	УК-1, ОПК-8, ПК-1, ПК-2	Лекции, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	25-27	согласно таб. 7.2	
				кейс-задачи			17-18
				БТЗ			по теме
				темы рефератов			25-27

Примеры типовых контрольных заданий для проведения
текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по теме № 6. «Особенности управления средствами размещения разных типов»

1. Организационная структура управления – это:
 - а. состав и формы взаимоотношений между руководящими работниками гостиницы, выполняющими функции управления для достижения стратегических целей
 - б. организационно обособленное, самостоятельное объединение людей с учетом общности их интересов и выполняемых функций
 - в. последовательность подчинения органов управления
 - г. способы взаимодействия отдельных звеньев структуры управления

Контрольные вопросы для устного опроса по теме № 3: «Классификация средств размещения»

1. Какие гостиничные услуги являются комплексобразующими?
2. Чем гостиничные услуги отличаются от других услуг?
3. Что такое гостиничные продукты и как они классифицируются?
4. Какие виды гостиничных предприятий выделяются по вместимости номерного фонда?
5. Что такое целевой рынок для гостиничного предприятия?

Темы рефератов по теме № 9: «Имущественный комплекс гостиницы»

1. Имущественный комплекс гостиницы.
2. Основные фонды гостиничных предприятий.
3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц.
4. Прачечная в гостинице.
5. Экстерьер здания гостиницы.
6. Объемно-планировочное решение гостиниц.
7. Общественная часть гостиницы.
8. Жилая часть гостиницы.
9. Интерьер и его влияние на качество обслуживания.
10. Характеристика основных составляющих интерьера. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
11. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
12. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.
13. Декоративное оформление помещений в гостинице.
14. Система планово-предупредительного ремонта в ТГК.
15. Возможности объединения интерьера и природы при оформлении гостиницы.

Кейс-задачи по теме № 7: «Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия»

Кейс-задача №1.

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Кейс-задача №2.

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 38 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- своевременно ли оплатил счет турагент;
- какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Какая служба в гостинице занимается вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а. административная служба;
- б. служба обслуживания;
- в. коммерческая служба;
- г. финансовая служба;
- д. служба дополнительных услуг.

Задание в открытой форме:

Назовите структуру, характерную для небольших гостиничных предприятий не выше среднего класса с ограниченным спектром услуг.

Ответ: _____ .

Задание на установление правильной последовательности:

Поставьте в правильной последовательности этапы при построении ОСУ для ТГК:

- а. определение областей ответственности (бизнес-процессов), которые должны быть в отеле
- б. определение количества сотрудников
- в. определение режима работы и график выхода на работу для каждого направления в ТГК
- г. определение возможного максимального фонда оплаты труда для персонала
- д. определение типа, к которому относится данный отель
- е. определение собственно организационной структуры управления, устанавливающей подчиненность звеньев
- ж. составление штатного расписания

Задание на установление соответствия:

Поставьте правильное соответствие между звеньями с учетом уровня власти и характерным для них типом управления, который они осуществляют с учетом своего ранга

А высшее звено	1. тактическое управление
Б. среднее звено	2. оперативное управление, связанное с выполнением конкретных задач
В. низовое звено	3. стратегическое управление

Компетентностно-ориентированная задача:

Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1. Специфика гостиничного дела (контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2. Эволюция индустрии гостеприимства (контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3. Классификация средств размещения (контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия №3, доля правильных ответов более 50%

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг (контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений (контрольные вопросы к устному опросу по теме №5, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6. Особенности управления средствами размещения разных типов (контрольные вопросы к устному опросу по теме №6, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практи. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практи. занятия № 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 7. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия (контрольные вопросы к устному опросу по теме №7, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	2	Выполнил задания практи. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практи. занятия № 7, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 8. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства (контрольные вопросы к устному опросу по теме №8, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	2	Выполнил задания практи. занятия № 8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практи. занятия № 8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9. Имущественный комплекс гостиницы (контрольные вопросы к устному опросу по теме №9, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	2	Выполнил задания практи. занятия № 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практи. занятия № 9, доля правильных ответов более 50%

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ – 22 задания (21 вопрос и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 1 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 8 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим

доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. – 85 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 357 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 978-5-374-00274-4. – Текст : электронный.

3. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

4. Современные проблемы и технологии в сфере туризма, гостиничного дела, сервиса. Государственное и муниципальное управление туристско-рекреационным комплексом: российский и зарубежный опыт: сборник материалов Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых / отв. ред. Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет, Высшая школа бизнеса. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 485 с. : табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570937> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2993-3. – Текст : электронный.

5. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Список конференций. Вопросы истории туризма. Карты:

Плакат № 25 «Мобильные привычки путешественников» Плакат № 27 «Задачи гостиничной индустрии»

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.russiatourism.ru – сайт Федерального Агентства по туризму РФ
2. www.tourprom.ru - туристические новости
3. www.menu.ru - рестораны
4. www.foodserviceworld.com – информация по ресторанному и гостиничному бизнесу
5. www.ih-ra.com – международная ассоциация гостиниц и ресторанов
6. www.hospitalitynet.org новости европейского гостиничного бизнеса

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при

проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть

самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Мб/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов

осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу
дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дат а	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененны х	замененны х	аннулированны х	новы х			

