Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна
Должность: декан ТПДиМК
Дата подписания: 05.09.2024 20:39:01
Уникальный программный ключ:
abd894de8ff3e474f187dcddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Технология гостиничной деятельности»

Цели преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» является формирование комплекса основных знаний в области технологий гостиничной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование способностей определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.
- формирование способностей применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.
- формирование способностей применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

- способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений (УК-2);
- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1);
- способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6).

Разделы дисциплины:

Теоретические основы технологии гостиничной деятельности.
Тенденции развития гостиничного дела.
Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
Классификация гостиниц и других средств размещения.
Современные технологии проектирования гостиничной деятельности.
Технологии работы службы приема и размещения.
Технологии работы административно-хозяйственной службы.
Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия.
Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы.
Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице.
Технологии предоставления телекоммуникационных услуг.
Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг.

Технологии работы оздоровительного центра в отеле.
Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.
Технологии оказания услуг питания.
Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле.
Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

12

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

Технология гостиничной деятельности
(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)

Курск – 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 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 от 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, специализация) Ресторанная деятельность на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса №1 «29» 08 2019 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы
к.и.н., доцент _____ Колупаев А.А.

(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, специализация) Ресторанная деятельность, одобренного Ученым советом университета протокол №7 «29» 03 2019 г., на заседании кафедры ИСКС, протокол № 1 от 31.08.21

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

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, одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2022 г., на заседании кафедры ИСКС 29.08.22 протокол №1 .

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

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 , Одобренного 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 , Одобренного Ученым советом университета протокол №7 «28» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2024 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 , Одобренного 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 , Одобренного 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 , Одобренного 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 , Одобренного 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 образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» является формирование комплекса основных знаний в области технологий гостиничной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование способностей определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.
- формирование способностей применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.
- формирование способностей применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

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

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, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.	УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач	***Знать:*** план-график реализации проекта в целом и выбирать оптимальный способ решения поставленных задач; ***Уметь:*** в рамках поставленных задач определять имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; ***Владеть:***задачами в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач
		УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	
		УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при не-	

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, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
		обходимости корректирует способы решения задач	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	***Знать:***потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; самостоятельно разрабатывать и внедрять технологический процесс, анализировать основные принципы организации гостиничного бизнеса; ***Владеть:*** специализированными программными продуктами в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
		ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	***Знать:***законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права; ***Уметь:*** использовать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; ***Владеть:*** навыками проектирования деятельности основных служб гостиничных предприятий

2.Указание места дисциплины в структуре образовательнойпрограммы

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5, 6 семестрах.

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 работуобучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 10 зачетных единиц (з.е.) 360 часов.

Таблица 3 —Объем дисциплины по видам занятий

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	360
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	138,25
в том числе:	
лекции	68
лабораторные занятия	0
практические занятия	68
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	194,75
Контроль (подготовка к экзамену)	27
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	2,25
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	1
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	0,15

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.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
2.	Тенденции развития гостиничного дела	Эволюция предприятий индустрии гостеприимства Характеристика рынка туристских и гостиничных услуг Перспективы развития туристской индустрии в Российской Федерации Современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства Модели организации гостиничного бизнеса
3.	Правовые и нормативные	Основные понятия нормативно-правовой базы. Особенности

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
	документы, регламентирующие гостиничную деятельность	государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации. Международные нормативные правовые акты гостиничного сервиса.
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	Сущность и характеристика гостиничных услуг Классификация и типология гостиниц и средств размещения Классификация гостиниц в разных странах Классификация гостиничных номеров Порядок проведения работ по классификации гостиниц и других средств размещения
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостиничных объектов Функциональная организация здания гостиничного комплекса Требования к проектированию номеров Требования к проектированию входной группы гостиницы Требования к проектированию холлов гостиниц Требования к проектированию помещений общественного питания Требования к проектированию в соответствии с системой классификации гостиниц и средств размещения в РФ Озеленение и украшение гостиничных интерьеров
6.	Технологии работы службы приема и размещения	Технологические циклы обслуживания (guestcycle) Состав процесс регистрации (7 этапов) Действия в ситуации, когда гость, прибывший без предварительного бронирования, считает, что для него номер забронирован Действия руководитель службы приема и размещения, когда выясняется, что в гостинице нет свободного номера для гостя с гарантией бронирования Статусы номера в гостинице Обслуживание гостя (поэтапно) Аудит службы приема и размещения
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	Определение службы Housekeeping Функции службы Housekeeping Стандарты работы и инновации службы Housekeeping Подготовка номеров к заселению. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки Генеральная уборка Уборка забронированных номеров Экспресс-уборка Технология уборки помещений общего пользования Уборка санузлов индивидуального пользования Уборка санузлов общего пользования Подготовка горничной к работе. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
8.	Технологии формирования	Технология проектирования гостиничного продукта

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
	маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	Формирование маркетинговой стратегии отеля Виды стратегий конкуренции Планирование себестоимости гостиничных услуг Управление доходами гостиничного предприятия Расчет заявок бронирования
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	Основные цели управления финансами Практика финансового анализа, основанная на шести основных методах Система финансовых отношений на гостиничных предприятиях Элементы финансовой деятельности гостиничного предприятия Зависимость услуг общих затрат от объема производства Определение точки безубыточности производства и продажи услуг Расчет точки безубыточности. Уровни безубыточности Точка безубыточности в виртуальной гостинице Точка безубыточности с измененными данными по издержкам
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	Требования к антитеррористической защищённости гостиниц и иных средств размещения, оказывающих гостиничные услуги Категорирование мест массового пребывания людей Паспорт безопасности места массового пребывания людей Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц Порядок осуществления контроля за выполнением требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	Услуга «Не беспокоить гостя» (DoNotDisturb) Гости со статусом «инкогнито» — Incognitoguests Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	Спортивно-оздоровительные комплексы/центры (Health Center или Fitness Cente) Салон красоты (BeautySalon) Ночной клуб (NightCIub) Медицинская помощь (MedicalAid) Размещение с животными Другие дополнительные услуги
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	Бассейн в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Сауна в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Солярий в спортивно-оздоровительных комплексах или цен-

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		трах высококлассных отелей Тренажерный зал (спортивный, гимнастический) в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Бар в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля обязанности персонала дневной смены оздоровительного центра. Конкретные обязанности персонала вечерней смены оздоровительного центра
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	Фирменная (форменная) одежда как важный элемент маркетинга Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой. Правила использования униформы
15.	Технологии оказания услуг питания	Мини-бар (Mini-Bar) в обеспечении услуг питания Обслуживание питанием в номерах (RoomService) Правила предлагающей продажи Организация и технология службы питания в гостинице Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания Управление качеством организации услуг питания
16.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь Предупреждение падений Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием
17.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания Технология "Анонимная инспекция" Образец опросного листа независимого "инспектора качества" при оценке работы службы приема и размещения Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц Основные ошибки в технологии работы с жалобами Система работы с жалобами в сети гостиниц Promus Технологические элементы в урегулировании жалоб или "золотые правила" работы с жалобами Примеры самых нелепых жалоб гостей отелей Технология работы с агрессивными клиентами в отеле

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		Агрессия, как проявление личностной черты Алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов

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
5 семестр							
1. 2	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	4	-	1	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
2.	Тенденции развития гостиничного дела	4	-	2	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	4	-	3	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	4	-	4	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	4	-	5	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
6.	Технологии работы службы приема и размещения	4	-	6	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	4	-	7	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
8.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостинич-	4	-	8	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-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
	ного предприятия						ОПК-6
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	4	-	9	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
6 семестр							
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	4	-	10	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	4	-	11	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	4	-	12	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	4	-	13	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	4	-	14	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
15.	Технологии оказания услуг питания	4	-	15	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
16.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	4	-	16	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-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
							ОПК-6
17.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслужива-ния	4	-	17	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6

УО – устный опрос, КЗ – кейс-задача, Т – тестирование.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практическогозанятия	Объем, час.
1	2	3
	5 семестр	
1.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	4
2.	Тенденции развития гостиничного дела	4
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятель-ность	4
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	4
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	4
6.	Технологии работы службы приема и размещения	4
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	4
8.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	4
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	4
Итого за 5 семестр		36

6 семестр		
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	4
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	4
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	4
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	4
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	4
15.	Технологии оказания услуг питания	4
16	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	4
17	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	4
Итого за 6 семестр		32
Итого		68

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнен ия	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
5 семестр			
1.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	1-2 неделя	12
2.	Тенденции развития гостиничного дела	3-4 неделя	12
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	5-6 неделя	12
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	7-8 неделя	12
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	9-10 неделя	12
6.	Технологии работы службы приема и размещения	11-12 неделя	12
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	13-14 неделя	12
8.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	15-16 неделя	12
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	17-18 неделя	11,9

Итого за 5 семестр			107,9
6 семестр			
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	1-2 неделя	11
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	3-4 неделя	11
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	5-6 неделя	11
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	7-8 неделя	11
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	9-10 неделя	11
15.	Технологии оказания услуг питания	11-12 неделя	11
16.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	13-14 неделя	10
17.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	15-16 неделя	10,85
Итого за 6 семестр			86,85
Итого			194,75

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-методическоеобеспечениеобучающихся 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, возможностьвыхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического исправочного 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 иметодической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного 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
	6 семестр		
1.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	проблемная лекция	2
2.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	проблемная лекция	2
3.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	проблемная лекция	2
4.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	проблемная лекция	2
5.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
6.	Технологии оказания услуг питания	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
7.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
8.	Жалобы гостей и технологии их урегулирова-	разбор конкретных ситуаций, или	2

ния. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	
Итого		16

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 содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули)и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция

	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.	Бухгалтерский учет в ресторане Экономика предприятий питания	Технология гостиничной деятельности Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия Маркетинг гостинично-ресторанного Предприятия Производственная организационно-управленческая практика Методы научных исследований	Проектирование гостиничной деятельности Производственная преддипломная практика
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	Информатика Инновации в гостиничной и ресторанной деятельности	Технология гостиничной деятельности	
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	Правоведение	Технология гостиничной деятельности Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг Методы научных исследований	

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-2/ основной	УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач. УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы. УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.	*Знать:* основы и принципы технологии гостиничной деятельности; *Уметь:*использовать теоретические основы и принципы технологии гостиничной деятельности; *Владеть:* навыками взаимодействия склиентами, но допускает грубые ошибки	*Знать:*теоретические основы и принципы технологии гостиничной деятельности; закономерности и правила гостиничного бизнеса; *Уметь:* самостоятельно разрабатывать и внедрять технологический процесс анализировать основные принципы организации гостиничного бизнеса; *Владеть:* различными способами взаимодействия склиентами, но допускает незначительные ошибки	*Знать:* приемы разработки и внедрения технологического процесса организации гостиничного бизнеса; закономерности и правила гостиничного бизнеса; *Уметь:*использовать принципы и технологии гостиничной деятельности; самостоятельно разрабатывать и внедрять технологический процесс анализировать основные принципы организации гостиничного бизнеса; *Владеть:* всеми навыками взаимодействия склиентами.
ОПК-1/ начальный	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организа-	*Знать:*основные закономерности и правила гостиничного бизнеса; *Уметь:* разрабатывать и внедрять технологический	*Знать:*закономерности и правила гостиничного бизнеса; приемы разработки и внедрения технологического процесса организа-	*Знать*: теоретические основы и принципы технологии гостиничной деятельности; приемы разработки и внедрения техно-

Код компе-тенции/ этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворитель-но)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	циях сферы го-степриимства и общественного питания. ОПК-1.2 Осу-ществляет поиск и приме-няет техно-логические но-вации в органи-зациях сферы гостеприимства и обществен-ного питания. ОПК-1.3 Ис-пользует специализиро-ванные программные продукты в организациях сферы го-степриимства и общественного питания.	процесс анализиро-вать основные принципы органи-зации гостиничного бизнеса; *Владеть:* навыками взаи-модействия склиен-тами, но допускает грубые ошибки	ции гостиничного бизнеса; *Уметь:* самостоя-тельно разрабаты-вать и внедрять тех-нологический процесс анализиро-вать основные принципы органи-зации гостиничного бизнеса; *Владеть:* навыками взаи-модействия склиен-тами; навыками проектирования де-ятельности основ-ных служб гости-ничных предприя-тий, но допускает незначительные ошибки	логического процесса организа-ции гостиничного бизнеса; *Уметь:* самостоя-тельно разрабаты-вать и внедрять тех-нологический процесс анализиро-вать основные принципы органи-зации гостиничного бизнеса; *Владеть:* навыками взаи-модействия склиен-тами; навыками проектирования де-ятельности основ-ных служб гости-ничных предприя-тий
ОПК-6/ основной	ОПК-6.3 Обес-печивает документооборот в соответ-ствии с норма-тивными требованиями.	*Знать:* законодательство Российской Федера-ции, а также нормы международного права при осу-ществлении про-фессиональной дея-тельности; *Уметь:*вести документооборот в соответствии с нормативными требованиями, но допускать грубые ошибки; *Владеть:* законодательством Российской Федера-	*Знать:* законодательную базу Российской Федерации, а также нормы международ-ного права при осу-ществлении про-фессиональной дея-тельности; *Уметь:*вести документооборот в соответствии с нормативными требованиями, но допускать незначи-тельные ошибки; *Владеть:* законодательством Российской Федера-	*Знать:* законодательство Российской Федера-ции, а также нормы международного права при осу-ществлении про-фессиональной дея-тельности; *Уметь:*вести документооборот в соответствии с нормативными требованиями; *Владеть:* законодательством Российской Федера-ции и использовать его при ведении.

Код компе-тенции/ этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворитель-но)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		ции и использовать его при ведении документооборота, но допускать грубые ошибки.	ции и использовать его при ведении документооборота, но допускать незна-чительные ошибки.	

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.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №1, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-2	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №1	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №1	1-14	
4.	Тенденции развития гостиничного дела	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №2, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-зада-	1-2	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				чи по теме №2		
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №2	1-14	
7.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №3, практическое занятие № 3, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	1-12	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №3	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №3	1-14	
10.	Классификация гостиниц и других средств размещения	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №4, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №4	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №4	1-14	
13.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №5, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	1-8	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по	1-3	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				теме №5		
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №5	1-14	
16.	Технологии работы службы приема и размещения	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №6, практическое занятие № 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	1-7	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №6	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №6	1-14	
19.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №7, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	1-13	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №7	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №7	1-14	
22.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №8, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №8	1-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №8	1-2	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №8	1-14	
25.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №9, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	1-9	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №9	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №9	1-14	
28.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №10, практическое занятие № 10, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №10	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №10	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №10	1-14	
31.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №11, практическое занятие № 11, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №11	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №11	1-3	
				вопросы	1-14	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				и задания в тестовой форме по теме №11		
34.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №12, практическое занятие № 12, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №12	1-7	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №12	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №12	1-14	
37.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №13, практическое занятие № 13, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №13	1-8	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №13	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №13	1-14	
40.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №14, практическое занятие № 14, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №14	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №14	1-3	
				вопросы и задания	1-14	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				в тестовой форме по теме №14		
43.	Технологии оказания услуг питания	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №15, практическое занятие № 15, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №15	1-7	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №15	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №16	1-14	
46.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №16, практическое занятие № 16, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №16	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №16	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №16	1-14	
49.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №17, практическое занятие № 17, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №17	1-11	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №17	1-3	
				вопросы и задания в те-	1-14	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				стовой форме по теме №17		

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Пример теста закрытого типа:

1. *Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?*

а) гостиничные услуги
б) проживание и питание
в) вспомогательные услуги

Ответ: _____

2. *Что наиболее важно при выборе отеля делового назначения?*

а) Преобладание 1-местных номеров
б) Большой выбор объектов досуговой деятельности
в) Низкая цена

Ответ: _____

Пример теста открытого типа:

Вставьте пропущенные слова:

_____, не навязывая собственных стандартов сервиса, способствуют продвижению отелей на международные рынки, представляют их интересы в _____ резервирования.

Пример теста на установление соответствия:

Установите соответствие

1.Производственный сервис.	А) Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю
2. Хозяйственный сервис	Б) В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность
3.Интеллектуальный сервис	В) Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.

4.Серфис в сфере обращения	Г) Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.Сервис сферы общественного устройства	Д) Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

А	Б	В	Г	Д

Пример теста на установление последовательности:

Укажите категории гостиниц в правильном порядке:

а) категория С
б) категория D
в) категория А
г) категория В
д) категория DL

Ответ: _____

Пример ситуационной задачи:

В чем сходство и различие сопутствующих и дополнительных гостиничных продуктов? Какие из них преобладают в Российских гостиницах? (Обоснуйте свое мнение)

Примерные темы курсовых работ:

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.

2.Технология приема и размещения гостей в гостинице.

3.Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в видекомпьютерного 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 яв-

ляются 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 в 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 проведенияпромежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Выберите один правильный ответ:

Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

а) на 2 категории

б) на 5 категорий

в) на 3 категории

Ответ: _____

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
5 семестр				
Практическое занятие № 1. Теоретические основы технологии гостиничной деятельности *(Выполнение тестовых заданий по теме №1)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №2. Тенденции развития гостиничного дела *(Выполнение тестовых заданий по теме №2)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность *(Выполнение тестовых заданий по теме №3)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №4. Классификация гостиниц и других средств размещения *(Выполнение тестовых заданий по теме №4)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №5. Современные технологии проектирования гостиничной деятельности *(Выполнение тестовых заданий по теме №5)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №6. Технологии работы службы при-	2	Выполнил задания практ. занятия , доля	4	Выполнил задания практ.

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
ема и размещения. *(Выполнение тестовых заданий по теме 6)*		правильных ответов менее 50%		занятия , доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №7. Технологии работы административно-хозяйственной службы. *(Выполнение тестовых заданий по теме №7)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №8. Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия. *(Выполнение тестовых заданий по теме №8)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия , доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9. Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы. *(Выполнение тестовых заданий по теме №9)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
СРС	6		12	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	
6 семестр				
Практическое занятие №10. Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице. *(Выполнение тестовых заданий по теме №10)*	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №11. Технологии предоставления телекоммуникационных услуг. *(Выполнение тестовых заданий по теме №11)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №12. Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг. *(Выполнение тестовых заданий по теме №12)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие №13. Технологии работы оздоровительного центра в отеле. *(Выполнение тестовых заданий по теме №13)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №14. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. *(Выполнение тестовых заданий по теме №14)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №15. Технологии оказания услуг питания. *(Выполнение тестовых заданий по теме №15)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №16. Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле. *(Выполнение тестовых заданий по теме №16)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №17. Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. *(Выполнение тестовых заданий по теме №17)*	2	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
СРС	4		8	
КР	4		8	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Экзамен	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –15 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

– задание в закрытой форме –2 балла,
– задание в открытой форме – 2 балла,
– задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
– задание на установление соответствия – 2 балла,
– решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 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. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Российский гос. гуманитарный ун-т ; Российский государственный гуманитарный университет. - Москва : Юрайт, 2014. - 336 с. - Текст : непосредственный.

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

4. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 240 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691563 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.2 Дополнительная литература

5. Васина, С. М. Технологии услуг питания : конспект лекций / С. М. Васина, К. В. Смотрина. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 74 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477323 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити, 2017. - 736 с. - (Зарубежный учебник). - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684716 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

7. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов. - Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. - 196 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=493320 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Технология гостиничной деятельности : методические указания по подготов-

ке к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 36 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.
2. Самостоятельная работа : методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 37 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

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

1. http://elibrary.ru – российская научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ)
2. http://biblioclub.ru – электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».
3. http://www.russiatourism.ru/ Федеральное агентство по туризму РФ
4. http://www.kdmt46.ru/ Комитет по делам молодежи и туризму Курской области
5. http://www.gokursk.ru/ Туристско-информационный центр Курской области
6. http://adm.rkursk.ru/ Официальный сайт Администрации Курской области
7. http://www.kurskadmin.ru/ Официальный сайт Администрации города Курска

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Технология гостиничной деятельности» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Технология гостиничной деятельности» 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 «Технология гостиничной деятельности» 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 подчер-

кивающие 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 могут готовить 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 «Технологии гостиничной деятельности»: 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 немыслима 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 «Технология гостиничной деятельности» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины

«Технология гостиничной деятельности» − 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, аудиоколонки.

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

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 изме-нения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменен-ных	заменен-ных	аннулирован-ных	но-вых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета лингвистики и межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)
_____ О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология гостиничной деятельности
(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)

Курск – 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 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 от 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, специализация) Ресторанная деятельность на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса №1 «29» 08 2019 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы
к.и.н., доцент _____ Колупаев А.А.

(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, специализация) Ресторанная деятельность, одобренного Ученым советом университета протокол №7 «29» 03 2019 г., на заседании кафедры ИСКС, протокол № 1 от 31.08.21

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

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, одобренного Ученым советом университета протокол №9 «25» 06 2022 г., на заседании кафедры ИСКС 29.08.22 протокол №1 .

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

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 , Одобренного 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 , Одобренного Ученым советом университета протокол №7 «28» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2024 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 , Одобренного 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 , Одобренного 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 , Одобренного 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 , Одобренного 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 образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» является формирование комплекса основных знаний в области технологий гостиничной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование способностей определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.
- формирование способностей применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.
- формирование способностей применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

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

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, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.	УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач	***Знать:*** план-график реализации проекта в целом и выбирать оптимальный способ решения поставленных задач; ***Уметь:*** в рамках поставленных задач определять имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; ***Владеть:*** задачами в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач
		УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	
		УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректи-	

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, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций*
код компетенции	*наименование компетенции*		
		рует способы решения задач	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	***Знать:*** потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; ***Уметь:*** осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; самостоятельно разрабатывать и внедрять технологический процесс, анализировать основные принципы организации гостиничного бизнеса; ***Владеть:*** специализированными программными продуктами в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
		ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	***Знать:*** законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права; ***Уметь:*** использовать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; ***Владеть:*** навыками проектирования деятельности основных служб гостиничных предприятий

2.Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность.

Дисциплина изучается на 3 и 4 курсах.

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 10 зачетных единиц (з.е.) 360 часов.

Таблица 3 —Объем дисциплины по видам занятий

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	360
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	27,22
в том числе:	
лекции	8
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	319,78
Контроль (подготовка к экзамену)	13
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,22
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	1
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,12

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.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
2.	Тенденции развития гостиничного дела	Эволюция предприятий индустрии гостеприимства Характеристика рынка туристских и гостиничных услуг Перспективы развития туристской индустрии в Российской Федерации Современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства Модели организации гостиничного бизнеса

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Основные понятия нормативно-правовой базы. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации. Международные нормативные правовые акты гостиничного сервиса.
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	Сущность и характеристика гостиничных услуг Классификация и типология гостиниц и средств размещения Классификация гостиниц в разных странах Классификация гостиничных номеров Порядок проведения работ по классификации гостиниц и других средств размещения
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостиничных объектов Функциональная организация здания гостиничного комплекса Требования к проектированию номеров Требования к проектированию входной группы гостиницы Требования к проектированию холлов гостиниц Требования к проектированию помещений общественного питания Требования к проектированию в соответствии с системой классификации гостиниц и средств размещения в РФ Озеленение и украшение гостиничных интерьеров
6.	Технологии работы службы приема и размещения	Технологические циклы обслуживания (guestcycle) Состав процесс регистрации (7 этапов) Действия в ситуации, когда гость, прибывший без предварительного бронирования, считает, что для него номер забронирован Действия руководитель службы приема и размещения, когда выясняется, что в гостинице нет свободного номера для гостя с гарантией бронирования Статусы номера в гостинице Обслуживание гостя (поэтапно) Аудит службы приема и размещения
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	Определение службы Housekeeping Функции службы Housekeeping Стандарты работы и инновации службы Housekeeping Подготовка номеров к заселению. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки Генеральная уборка Уборка забронированных номеров Экспресс-уборка Технология уборки помещений общего пользования Уборка санузлов индивидуального пользования Уборка санузлов общего пользования Подготовка горничной к работе. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
8.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	Технология проектирования гостиничного продукта Формирование маркетинговой стратегии отеля Виды стратегий конкуренции Планирование себестоимости гостиничных услуг Управление доходами гостиничного предприятия Расчет заявок бронирования
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	Основные цели управления финансами Практика финансового анализа, основанная на шести основных методах Система финансовых отношений на гостиничных предприятиях Элементы финансовой деятельности гостиничного предприятия Зависимость услуг общих затрат от объема производства Определение точки безубыточности производства и продажи услуг Расчет точки безубыточности. Уровни безубыточности Точка безубыточности в виртуальной гостинице Точка безубыточности с измененными данными по издержкам
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	Требования к антитеррористической защищённости гостиниц и иных средств размещения, оказывающих гостиничные услуги Категорирование мест массового пребывания людей Паспорт безопасности места массового пребывания людей Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц Порядок осуществления контроля за выполнением требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	Услуга «Не беспокоить гостя» (DoNotDisturb) Гости со статусом «инкогнито» — Incognitoguests Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	Спортивно-оздоровительные комплексы/центры (Health Center или Fitness Cente) Салон красоты (BeautySalon) Ночной клуб (NightCIub) Медицинская помощь (MedicalAid) Размещение с животными Другие дополнительные услуги
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	Бассейн в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Сауна в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		Солярий в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Тренажерный зал (спортивный, гимнастический) в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Бар в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля обязанности персонала дневной смены оздоровительного центра. Конкретные обязанности персонала вечерней смены оздоровительного центра
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	Фирменная (форменная) одежда как важный элемент маркетинга Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой. Правила использования униформы
15.	Технологии оказания услуг питания	Мини-бар (Mini-Bar) в обеспечении услуг питания Обслуживание питанием в номерах (RoomService) Правила предлагающей продажи Организация и технология службы питания в гостинице Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания Управление качеством организации услуг питания
16.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь Предупреждение падений Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием
17.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания Технология "Анонимная инспекция" Образец опросного листа независимого "инспектора качества" при оценке работы службы приема и размещения Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц Основные ошибки в технологии работы с жалобами Система работы с жалобами в сети гостиниц Promus Технологические элементы в урегулировании жалоб или "золотые правила" работы с жалобами Примеры самых нелепых жалоб гостей отелей

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		Технология работы с агрессивными клиентами в отеле Агрессия, как проявление личностной черты Алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов

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
5 семестр							
1. 2	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	-	-	-	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
2.	Тенденции развития гостиничного дела	-	-	-	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	-	-	-	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	-	-	-	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	-	-	-	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
6.	Технологии работы службы приема и размещения	-	-	-	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	-	-	7	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
8.	Технологии формирования мар-	2	-	8	У-1, 2, 3, 4	УО,	УК-2

№ 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
	кетинговой стратегии гостиничного предприятия				МУ-1,2	КЗ, Т	ОПК-1 ОПК-6
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	2	-	9	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
6 семестр							
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	2	-	10	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	2	-	11	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	2	-	12	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	2	-	13	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	-	-	14	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
15.	Технологии оказания услуг питания	-	-	15	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6
16.	Охрана труда и техника безопас-	-	-	-	У-1, 2, 3, 4	УО,	УК-2

№ 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
	ности в гостиничном деле				МУ-1,2	КЗ, Т	ОПК-1 ОПК-6
17.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	-	-	-	У-1, 2, 3, 4 МУ-1,2	УО, КЗ, Т	УК-2 ОПК-1 ОПК-6

УО – устный опрос, КЗ – кейс-задача, Т – тестирование.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практическогозанятия	Объем, час.
1	2	3
	5 семестр	
1.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	-
2.	Тенденции развития гостиничного дела	-
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	-
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	-
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	-
6.	Технологии работы службы приема и размещения	-
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	2
8.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	2
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	2

Итого за 5 семестр		6
6 семестр		
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	2
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	2
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	2
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	2
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	2
15.	Технологии оказания услуг питания	2
16	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	-
17	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	-
Итого за 6 семестр		12
Итого		18

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнен ия	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
5 семестр			
1.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	3 курс	12
2.	Тенденции развития гостиничного дела	3 курс	12
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	3 курс	12
4.	Классификация гостиниц и других средств размещения	3 курс	12
5.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	3 курс	12
6.	Технологии работы службы приема и размещения	3 курс	12
7.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	3 курс	23
8.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	3 курс	23
9.	Технологии работы финансовой службы гостиничного	3 курс	11,9

	предприятия. Организация финансовой службы		
Итого за 5 семестр			129,9
6 семестр			
10.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	4 курс	25
11.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	4 курс	25
12.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	4 курс	25
13.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	4 курс	25
14.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	4 курс	25
15.	Технологии оказания услуг питания	4 курс	25
16.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	4 курс	25
17.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	4 курс	39,88
Итого за 6 семестр			189,88
Итого			319,78

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 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 компетентностного 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
3 курс			
1.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	проблемная лекция	2
2.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
3.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	разбор конкретных ситуаций, или кейс-технология (или технология кейс-стади, или кейс-метод)	2
Итого за 3 курс			4
Итого			6

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 содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули)и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выби-	Бухгалтерский учет в ресторане Экономика предприя-	Технология гостиничной деятельности Менеджмент гости-	Проектирование гостиничной деятельности

рать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений.	тий питания	нично-ресторанного предприятия Маркетинг гостинично-ресторанного Предприятия Производственная организационно-управленческая практика Методы научных исследований	Производственная преддипломная практика
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	Информатика Инновации в гостиничной и ресторанной деятельности	Технология гостиничной деятельности	
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	Правоведение	Технология гостиничной деятельности Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг Методы научных исследований	

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-2/ основной	УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ	*Знать:* основы и принципы технологии гостиничной деятельности; *Уметь:* использовать теоретические	*Знать:* теоретические основы и принципы технологии гостиничной деятельности; закономерности и правила го-	*Знать:* приемы разработки и внедрения технологического процесса организации

Код компе-тенции/ этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворитель-но)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	решения по-ставленных за-дач. УК-2.4 В рамках по-ставленных за-дач определяет имеющиеся ре-сурсы и огра-ничения, дей-ствующие пра-вовые нормы. УК-2.5 Оце-нивает реше-ние поставлен-ных задач в зоне своей от-ветственности в соответствии с запланиро-ванными результатами контроля, при необходимости корректирует способы реше-ния задач.	основы и принципы технологии гости-ничной деятельно-сти; *Владеть:* навыками взаи-модействия с клиентами, но до-пускает грубые ошибки	стиничного бизне-са; *Уметь:* самостоя-тельно разрабаты-вать и внедрять тех-нологический процесс анализиро-вать основные принципы органи-зации гостиничного бизнеса; *Владеть:* различ-ными способами взаимодействия с клиентами, но до-пускает незначи-тельные ошибки	гостиничного бизнеса; закономерности и правила гости-ничного бизне-са; *Уметь:* исполь-зовать принци-пы и техно-логии гостиниц-ной деятельно-сти; самостоя-тельно разрабо-тывать и внед-рять технологи-ческий процесс анализировать основные принципы орга-низации гости-ничного бизне-са; *Владеть:* всеми навыками взаимодействия с клиентами.
ОПК-1/ начальный	ОПК-1.1 Опре-деляет потреб-ность в техно-логических но-вациях и информацион-ном обеспече-нии в организа-циях сферы го-степриимства и общественного питания. ОПК-1.2 Осу-ществляет поиск и приме-няет техно-логические но-вации в органи-	*Знать:* основные закономерности и правила гостинич-ного бизнеса; *Уметь:* разрабаты-вать и внедрять тех-нологический процесс анализиро-вать основные принципы органи-зации гостиничного бизнеса; *Владеть:* навыками взаи-модействия с клиентами, но до-пускает грубые	*Знать:* закономер-ности и правила го-стиничного бизне-са; приемы разра-ботки и внедрения технологического процесса организа-ции гостиничного бизнеса; *Уметь:* самостоя-тельно разрабаты-вать и внедрять тех-нологический процесс анализиро-вать основные принципы органи-	*Знать*: теорети-ческие основы и принципы тех-нологии гости-ничной деятель-ности; приемы разработки и внедрения тех-нологического процесса орга-низации гостиничного бизнеса; *Уметь:* само-стоятельно раз-рабатывать и внедрять техно-

Код компе-тенции/ этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворитель-но)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	зациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	ошибки	зации гостиничного бизнеса; *Владеть:* навыками взаимодействия с клиентами; навыками проектирования деятельности основных служб гостиничных предприятий, но допускает незначительные ошибки	логический процесс анализировать основные принципы организации гостиничного бизнеса; *Владеть:* навыками взаимодействия с клиентами; навыками проектирования деятельности основных служб гостиничных предприятий
ОПК-6/ основной	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	*Знать:* законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; *Уметь:* вести документооборот в соответствии с нормативными требованиями, но допускать грубые ошибки; *Владеть:* законодательством Российской Федерации и использовать его при ведении документооборота, но допускать грубые ошибки.	*Знать:* законодательную базу Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; *Уметь:* вести документооборот в соответствии с нормативными требованиями, но допускать незначительные ошибки; *Владеть:* законодательством Российской Федерации и использовать его при ведении документооборота, но допускать незначительные ошибки.	*Знать:* законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; *Уметь:* вести документооборот в соответствии с нормативными требованиями; *Владеть:* законодательством Российской Федерации и использовать его при ведении.

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.	Теоретические основы технологии гостиничной деятельности	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-2	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №1	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №1	1-14	
4.	Тенденции развития гостиничного дела	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №2	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №2	1-14	
7.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по	1-12	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				теме №3		
				кейс-задачи по теме №3	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №3	1-14	
10.	Классификация гостиниц и других средств размещения	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №4	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №4	1-14	
13.	Современные технологии проектирования гостиничной деятельности	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	1-8	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №5	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №5	1-14	
16.	Технологии работы службы приема и размещения	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	1-7	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				кейс-задачи по теме №6	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №6	1-14	
19.	Технологии работы административно-хозяйственной службы	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	1-13	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №7	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №7	1-14	
22.	Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №8, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №8	1-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №8	1-2	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №8	1-14	
25.	Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №9, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	1-9	согласно таб. 7.2
				кейс-зада-	1-2	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				чи по теме №9		
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №9	1-14	
28.	Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №10, практическое занятие № 10, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №10	1-5	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №10	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №10	1-14	
31.	Технологии предоставления телекоммуникационных услуг	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №11, практическое занятие № 11, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №11	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №11	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №11	1-14	
34.	Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №12, практическое занятие № 12, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №12	1-7	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по	1-3	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				теме №12		
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №12	1-14	
37.	Технологии работы оздоровительного центра в отеле	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	Лекция №13, практическое занятие № 13, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №13	1-8	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №13	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №13	1-14	
40.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	практическое занятие № 14, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №14	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №14	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №14	1-14	
43.	Технологии оказания услуг питания	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	практическое занятие № 15, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №15	1-7	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №15	1-3	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенц	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценив
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №15	1-14	
46.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №16	1-4	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №16	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №16	1-14	
49.	Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	УК-2 ОПК-1 ОПК-6	СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №17	1-11	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи по теме №17	1-3	
				вопросы и задания в тестовой форме по теме №17	1-14	

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Пример теста закрытого типа:

1. *Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?*

а) гостиничные услуги
б) проживание и питание
в) вспомогательные услуги

Ответ: _____

2. *Что наиболее важно при выборе отеля делового назначения?*

а) Преобладание 1-местных номеров
б) Большой выбор объектов досуговой деятельности
в) Низкая цена
Ответ: _____

Пример теста открытого типа:

Вставьте пропущенные слова:
_____, не навязывая собственных стандартов сервиса, способствуют продвижению отелей на международные рынки, представляют их интересы в _____ резервирования.

Пример теста на установление соответствия:
Установите соответствие

1.Производственный сервис.	А) Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю
2. Хозяйственный сервис	Б) В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность
3.Интеллектуальный сервис	В) Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.
4.Серфис в сфере обращения	Г) Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.Сервис сферы общественного устройства	Д) Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

А	Б	В	Г	Д

Пример теста на установление последовательности:
Укажите категории гостиниц в правильном порядке:
а) категория С
б) категория D
в) категория А
г) категория В
д) категория DL

Ответ: _____

Пример ситуационной задачи:

В чем сходство и различие сопутствующих и дополнительных гостиничных продуктов? Какие из них преобладают в Российских гостиницах? (Обоснуйте свое мнение)

Примерные темы курсовых работ:

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.

2.Технология приема и размещения гостей в гостинице.

3.Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде 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 в 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:

Выберите один правильный ответ:

Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

а) на 2 категории

б) на 5 категорий

в) на 3 категории

Ответ: _____

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
5 семестр				
Практическое занятие № 1. Теоретические основы технологии гостиничной деятельности *(Выполнение тестовых заданий по теме №1)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	3	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Практическое занятие №2.	0	Доля правильных	3	Доля

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Тенденции развития гостиничного дела *(Выполнение тестовых заданий по теме №2)*		ответов на вопросы теста менее 50%		правильных ответов на вопросы теста более 50%
Практическое занятие № 3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность *(Выполнение тестовых заданий по теме №3)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	3	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Практическое занятие №4. Классификация гостиниц и других средств размещения *(Выполнение тестовых заданий по теме №4)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	3	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Практическое занятие №5. Современные технологии проектирования гостиничной деятельности *(Выполнение тестовых заданий по теме №5)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	3	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Практическое занятие №6. Технологии работы службы приема и размещения. *(Выполнение тестовых заданий по теме 61)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	3	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Практическое занятие №7. Технологии работы административно-хозяйственной службы. *(Выполнение тестовых заданий по теме №7)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №8. Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия. *(Выполнение тестовых заданий по теме №8)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия , доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9. Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы.	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
(Выполнение тестовых заданий по теме №9)				50%
СРС	0		12	
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого	0		100	
6 семестр				
Практическое занятие №10. Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице. *(Выполнение тестовых заданий по теме №10)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №11. Технологии предоставления телекоммуникационных услуг. *(Выполнение тестовых заданий по теме №11)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №12. Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг. *(Выполнение тестовых заданий по теме №12)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №13. Технологии работы оздоровительного центра в отеле. *(Выполнение тестовых заданий по теме №13)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №14. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. *(Выполнение тестовых заданий по теме №14)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №15. Технологии оказания услуг питания. *(Выполнение тестовых заданий по теме №15)*	0	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №16. Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле. *(Выполнение тестовых заданий по теме №16)*	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	3	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Практическое занятие №17.	0	Доля правильных	3	Доля правильных

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. *(Выполнение тестовых заданий по теме №17)*		ответов на вопросы теста менее 50%		ответов на вопросы теста более 50%
СРС	0		12	
КР	50		100	
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Экзамен	0		60	
Итого	0		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –15 заданий (14 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

– задание в закрытой форме –2 балла,
– задание в открытой форме – 2 балла,
– задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
– задание на установление соответствия – 2 балла,
– решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 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. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Российский гос. гуманитарный ун-т ; Российский государственный гуманитарный университет. - Москва : Юрайт, 2014. - 336 с. - Текст : непосредственный.

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. - URL: http://biblioclub.ru/

index.php?page=book&id=485027 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

4. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 240 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691563 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.2 Дополнительная литература

5. Васина, С. М. Технологии услуг питания : конспект лекций / С. М. Васина, К. В. Смотрина. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 74 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477323 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити, 2017. - 736 с. - (Зарубежный учебник). - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684716 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

7. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов. - Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. - 196 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=493320 (дата обращения 29.03.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Технология гостиничной деятельности : методические указания по подготовке к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 36 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

2. Самостоятельная работа : методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 37 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

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

1. http://elibrary.ru – российская научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ)
2. http://biblioclub.ru – электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».
3. http://www.russiatourism.ru/ Федеральное агентство по туризму РФ
4. http://www.kdmt46.ru/ Комитет по делам молодежи и туризму Курской области

5. http://www.gokursk.ru/ Туристско-информационный центр Курской области
6. http://adm.rkursk.ru/ Официальный сайт Администрации Курской области
7. http://www.kurskadmin.ru/ Официальный сайт Администрации города Курска

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение учебной дисциплины «Технология гостиничной деятельности» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Технология гостиничной деятельности» 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 «Технология гостиничной деятельности» 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 могут готовить 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 обуче-

ния следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»: 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 немыслима 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 «Технология гостиничной деятельности» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Технология гостиничной деятельности» − 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, аудиоколонки.

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

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 изме-нения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	заменен-ных	аннулирован-ных	но-вых			