

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 16.03.2023 11:24:13
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc34c498592c

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и сервиса

Кафедра маркетинга, сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и сервиса
С. К. Енугова
2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине ФТД.В.01 Технологии организации и предоставления гостиничных услуг

по направлению
подготовки бакалавров 43.03.02 Туризм

по профилю подготовки Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

квалификация (степень)
выпускника бакалавр

форма обучения очная, заочная

год начала подготовки 2021

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана ФГБОУ ВО «МГТУ» по направлению (специальности) 43.03.02 Туризм

Составитель рабочей программы
доцент, Л.Э.И.



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетинга, сервиса и туризма

Заведующий кафедрой
« 24 » августа 2021г.



Кумпилова А.Р.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Одобрено учебно-методической комиссией
факультета экономики и сервиса

« 24 » августа 2021г.

Председатель
учебно-методического
совета направления



Кумпилова А.Р.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Декан факультета экономики и сервиса

« 24 » августа 2021г.



Ештугова С.К.

(подпись)

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:
Начальник УМУ
« 24 » августа 2021г.



Чудесова Н.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению (специальности)



Кумпилова А.Р.

(подпись)

(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Гостиничная индустрия представляет собой комплекс предприятий по предоставлению услуг временного размещения и дополнительных услуг, необходимых гостю. В условиях динамично развивающихся экономических, технических, политических и других процессов основными законами существования гостиничного комплекса на протяжении веков являются законы гостеприимства. В современном мире на основе гармоничного сочетания профессионального производства услуг и радушного отношения персонала к гостю формируется тенденция специализации средств размещения в след за изменяющимися потребностями гостя.

Целями освоения дисциплины «Технологии организации и предоставления гостиничных услуг» являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации деятельности предприятий размещения.

Задачами курса являются:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки

Дисциплина «Технологии организации и предоставления гостиничных услуг» является факультативной и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение курса базируется на дисциплинах «Человек и его потребности», «Сервисная деятельность», «Основы туроперейтинга».

Для освоения дисциплины необходимо знание основных экономических категорий, основ функционирования предприятия, организации, фирмы. Дисциплина направлена на изучение технологий организации и предоставления гостиничных услуг предприятиями, организациями, фирмами.

Дисциплина «Технологии организации и предоставления гостиничных услуг» является предшествующей для следующих дисциплин: «Информационно-коммуникативные технологии в туристской деятельности», «Менеджмент в туризме», «Маркетинг в туризме», «Экономика и предпринимательство в сфере туризма», «Технологии внутреннего, въездного и выездного туризма», «Технологии продаж», «Документационное обеспечение туристской деятельности», «Реклама в туризме», «Транспортное обеспечение в туризме», «Технологии организации анимационной деятельности» и др.

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

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие профессиональные компетенции, установленные ВУЗом:

ПКУВ-4 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

Индикаторы достижения компетенций:

ПКУВ-4.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- сущность и основные понятия индустрии гостеприимства;
- классификацию гостиниц и других средств размещения;
- сущность, понятие, цели и задачи международных гостиничных объединений;
- основные требования, предъявляемые к помещениям гостиниц;
- особенности работы с персоналом гостиничного предприятия, основы правового регулирования деятельности гостиничного предприятия, основы управления качеством гостиничных услуг;

уметь:

- организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы;
- давать определения основным понятиям курса, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы;
- планировать и организовывать производственно-технологическую деятельность гостиничных предприятий;
- анализировать основные направления деятельности международных гостиничных объединений;
- обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиничного предприятия;
- использовать основы стандартизации и сертификации в процессе управления качеством гостиничных услуг;

владеть:

- навыками сбора, обработки и анализа информации;
- навыками разработки технологических схем обслуживания гостиничного предприятия;
- навыками планирования и организации работы персонала гостиничного предприятия.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры			
		3			
Контактные часы (всего)	34,25/0,95	34,25/0,95			
В том числе:					
Лекции (Л)	17/0,47	17/0,47			
Практические занятия (ПЗ)	17/0,47	17/0,47			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	-	-			
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,01	0,25/0,01			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	37,75/1,05	37,75/1,05			
В том числе:					
Курсовой проект (работа)	-	-			
Расчетно-графические работы	-	-			
Реферат	-	-			

3 семестр									
1.	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Гостиничные услуги.	1-2	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
2.	Классификация гостиниц и других средств размещения.	3-4	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
3.	Международные гостиничные объединения. Международная гостиничная деятельность.	5-6	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
4.	Функциональная организация зданий гостиниц и туристских комплексов.	7-8	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
5.	Организационная структура гостиничного предприятия.	9-10	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
6.	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	11-12	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
7.	Персонал гостиничного предприятия, роль персонала в деятельности гостиницы.	13-14	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
8.	Правовое регулирование гостиничной деятельности.	15-16	2	2	-	-	-	4	Блиц-опрос Обсуждение докладов
9.	Управление качеством гостиничных услуг.	17	1	1	-	-	-	5,75	Блиц-опрос Обсуждение докладов
10.	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	0,25	-	-	Зачет
11.	Итого за семестр:	-	17	17	-	0,25	-	37,75	-

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)					
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР
6 семестр							
1.	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Гостиничные услуги.	2	2	-	-	-	7
2.	Классификация гостиниц и других средств размещения.	2	2	-	-	-	7
3.	Международные гостиничные объединения. Международная гостиничная деятельность.	-	-	-	-	-	7
4.	Функциональная организация зданий гостиниц и туристских комплексов.	-	-	-	-	-	7
5.	Организационная структура гостиничного предприятия.	-	-	-	-	-	7
6.	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	-	-	-	-	-	7
7.	Персонал гостиничного предприятия, роль персонала в деятельности гостиницы.	-	-	-	-	-	7
8.	Правовое регулирование гостиничной деятельности.			-	-	-	7
9.	Управление качеством гостиничных услуг.						4
10.	Промежуточная аттестация: зачет	-	-	0,25	-	-	-
11.	Итого за семестр:	4	4	0,25	-	3,75	60

5.3. Содержание разделов дисциплины «Технологии организации и предоставления гостиничных услуг», образовательные технологии.

Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Гостиничные услуги.	2/0,05	2/0,05	Гостеприимство и его значение для туристской индустрии. Индустрия гостеприимства. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства. Понятие, признаки и виды гостиничных услуг. Услуга размещения. Характерные черты рынка гостиничных услуг. Основной, дополнительный и сопутствующий гостиничный продукт. Понятие «средство размещения». Значение средств размещения в индустрии туризма.	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: сущность и основные понятия индустрии гостеприимства Уметь: давать определения основным понятиям курса, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками сбора, обработки и анализа информации	Слайд-лекции
Тема 2.	Классификация гостиниц и других средств размещения.	2/0,05	2/0,05	Понятие «средство размещения». Значение средств размещения в индустрии туризма. Средства размещения и основания классификации средств размещения. Стандартная классификация средств	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: классификацию гостиниц и других средств размещения. Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)

			<p>размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Типология гостиничных предприятий по размеру и вместимости. Типология по местоположению. Типология по сегменту рынка. Типология по форме собственности. Типология по уровню комфорта. Понятие категоризации. Системы категоризации гостиниц и других средств размещения. Виды систем категоризации. Предпосылки создания различных систем категоризации гостиниц. Общемировые тенденции создания единой системы категоризации. Комфорт как основной критерий качества гостиничной услуги. Стандарты ISO 9000. Деятельность ВТО по созданию системы категоризации. Национальные системы категоризации Франции, Швейцарии, Италии, Испании, Португалии, Великобритании, США, Скандинавии, Болгарии, Словении. Классификация.</p>	<p>литературы. Владеть: навыками сбора и анализа информации</p>	
--	--	--	--	---	--

				Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Порядок и методика оценки средств размещения в РФ. Основные требования, предъявляемые к средствам размещения в РФ. Сравнительная характеристика мировой и российской классификации средств размещения.			
Тема 3.	Международные гостиничные объединения. Международная гостиничная деятельность.	2/0,05	-	Международные гостиничные объединения. Международная гостиничная деятельность. Особенности и способы организации работы в гостиницах, состоящих в международных гостиничных объединениях. Международные гостиничные цепи. Модели организации гостиничных цепей. Франчайзинг в гостиничной индустрии. Преимущества и недостатки корпоративных гостиниц.	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: сущность, понятие, цели и задачи международных гостиничных объединений. Уметь: анализировать основные направления деятельности международных гостиничных объединений. Владеть: навыками сбора и анализа информации.	Лекция-визуализация, кейс-метод
Тема 4.	Функциональная организация зданий гостиниц и туристских комплексов.	2/0,05	-	Основные блоки помещений гостиниц и туристских комплексов. Состав помещений гостиницы: общественные, жилые, служебные, вспомогательные помещения. Требования предъявляемые к помещениям	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: основные требования, предъявляемые к помещениям гостиниц. Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и	Проблемные лекции

				гостиницы. Понятие и роль номерного фонда в предоставлении гостиничных услуг. Международная классификация номерного фонда. Классификация номерного фонда в РФ. Требования, предъявляемые к номерам различных категорий.		дополнительной литературы. Владеть: навыками сбора и анализа информации.	
Тема 5.	Организационная структура гостиничного предприятия.	2/0,05	-	Типы и особенности организационных структур. Технологическая схема обслуживания гостиничного предприятия.	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: основные виды организационной структур гостиничных предприятий. Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками разработки технологических схем обслуживания гостиничного предприятия.	Слайд-лекции, имитационное моделирование
Тема 6.	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	2/0,05	-	Организация обслуживания службы приема и размещения. Основные цели и принципы работы службы. Секция регистрации. Секция кассовых операций. Ночной аудит. Секция информации. Персонал службы приема и размещения,	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: содержание основных понятий темы. Уметь: планировать и организовывать производственно-технологическую деятельность гостиничных	Проблемная лекция

				<p>front-desk. Организация работы отдела бронирования. Виды и типы бронирования, методика оформления заявок, каналы получения заявок на резервирование номеров. Системы бронирования. Организация работы хозяйственной службы эксплуатации номерного фонда. Персонал хозяйственной службы. Принципы работы службы. Порядок уборки номеров, типы и методы уборки. Порядок действий в случае обнаружения утерянных и пропавших вещей.</p> <p>Организация работы административной, коммерческой, инженерно-технической службы, службы организации питания и других служб гостиниц. Обслуживающий персонал в униформе, организация работы службы bell-captain, пажей, посыльных, парковщиков. Служба дворцовых.</p>		<p>предприятий. Владеть: навыками организации производственно-технологической деятельности средств размещения.</p>	
Тема 7.	Персонал гостиничного предприятия, роль персонала в	2/0,05	-	<p>Роль персонала в деятельности гостиницы. Мотивация работников гостиниц. Должностные инструкции,</p>	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	<p>Знать: особенности работы с персоналом гостиничного предприятия.</p>	<p>Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)</p>

	деятельности гостиницы.			правила составления. Квалификационные требования к персоналу гостиничного предприятия: работники высшего звена, персонал службы приема и размещения. Должностные характеристика портье, администратора, консьержа, швейцара, кассира, горничной, супервайзера, дворецкого, шеф-повара, метрдотеля и др.		Уметь: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиничного предприятия. Владеть: навыками планирования и организации работы персонала гостиничного предприятия.	
Тема 8.	Правовое регулирование гостиничной деятельности.	2/0,05	-	Правовое регулирование гостиничной деятельности. Договор о предоставлении услуг проживания. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Обязанности исполнителя услуг (гостиницы) перед потребителем Ответственность гостиничного предприятия за обеспечение безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества клиентов. Ответственность клиента гостиничного предприятия за сохранность имущества гостиницы.	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: основы правового регулирования деятельности гостиничного предприятия. Уметь: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии. Владеть: навыками сбора и анализа информации.	Слайд-лекции
Тема 9.	Управление качеством гостиничных услуг.	1/0,03	-	Проблемы качества. Способы повышения качества услуг. Стандартизация и сертификация как способы	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2	Знать: основы управления качеством гостиничных услуг. Уметь: использовать	Слайд-лекции, деловая игра

				<p>повышения качества услуг гостиниц. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях. Служебный этикет работников гостиницы. Внешний вид и культура речи персонала гостиниц.</p>		<p>основы стандартизации и сертификации в процессе управления качеством гостиничных услуг. Владеть: навыками повышения качества работы гостиничных предприятий.</p>	
-	Итого	17/0,47	4/0,11	-	-	-	-

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1.	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Гостиничные услуги.	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы.	2/0,05	2/0,05
2.	Классификация гостиниц и других средств размещения.	Классификация гостиниц и других средств размещения.	2/0,05	2/0,05
3.	Международные гостиничные объединения. Международная гостиничная деятельность.	Международная гостиничная деятельность.	2/0,05	-
4.	Функциональная организация зданий гостиниц и туристских комплексов.	Функциональная организация зданий гостиниц и туристских комплексов.	2/0,05	-
5.	Организационная структура гостиничного предприятия.	Организационная структура гостиничного предприятия.	2/0,05	-
6.	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	2/0,05	-
7.	Персонал гостиничного предприятия, роль персонала в деятельности гостиницы.	Персонал гостиничного предприятия, роль персонала в деятельности гостиницы.	2/0,05	-
8.	Правовое регулирование гостиничной деятельности.	Правовое регулирование гостиничной деятельности.	2/0,05	-
9.	Управление качеством гостиничных услуг.	Управление качеством гостиничных услуг.	1/0,03	-
	Итого		17/0,47	4/0,11

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ).

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.7. Самостоятельная работа студентов.

Содержание и объем самостоятельной работы

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Гостиничные услуги.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	1-2	4/0,11	7/0,19
2.	Тема 2. Классификация гостиниц и других средств размещения.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	3-4	4/0,11	7/0,19
3.	Тема 3. Международные гостиничные объединения. Международная гостиничная деятельность.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	5-6	4/0,11	7/0,19
4.	Тема 4. Функциональная организация зданий гостиниц и туристских комплексов.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	7-8	4/0,11	7/0,19
5.	Тема 5. Организационная структура гостиничного предприятия.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	9-10	4/0,11	7/0,19
6.	Тема 6. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	11-12	4/0,11	7/0,19
7.	Тема 7. Персонал гостиничного	Составление плана-конспекта	13-14	4/0,11	7/0,19

	предприятия, роль персонала в деятельности гостиницы.	Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий			
8.	Тема 8. Правовое регулирование гостиничной деятельности.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	15-16	4/0,11	7/0,19
9.	Тема 8. Управление качеством гостиничных услуг.	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий	17	5,75/0,16	4/0,11
10.	Итого за семестр:	-	-	37,75/1,05	60/1,67

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Методические указания:

1. Богомолова, Е.С. (Майкопский государственный технологический университет). Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.С. Богомолова, Н.Г. Шаповалова. - Майкоп: МГТУ, 2009. - 248 с. – Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2?>

6.2 Литература для самостоятельной работы

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, ИНФРА-М, 2016. - 432 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>

2. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Дмитриева и др. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. - 352 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

3. Джум, Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. - 368 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>

4. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 240 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

5. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 176 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

6. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Л.Н. Семеркова и др. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

7. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Дж.Р. Уокер. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 735 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технологии организации и предоставления гостиничных услуг»

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

7.1.1. Для очной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
ПКУВ-4 - способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно- коммуникативных технологий	
3,4	Организация туроперейтинга
3	Технологии организации и предоставления гостиничных услуг
3	Технологии организации анимационной деятельности
4	Исследовательская практика
5	Технологии внутреннего, въездного и выездного туризма
6	Технологии продаж
6	Туристские формальности
6	Проектно-технологическая практика
7, 8	Технологии туристской деятельности
7,8	Транспортное обеспечение в туризме
7	Информационные технологии в рекламе и связях с общественностью
7	Связи с общественностью в сфере туризма
8	Преддипломная практика
8	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.1.2. Для заочной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
ПКУВ-4 - способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно- коммуникативных технологий	
2,3	Организация туроперейтинга
2	Исследовательская практика
3	Технологии организации и предоставления гостиничных услуг
3	Технологии организации анимационной деятельности
3	Исследовательская практика
3	Технологии внутреннего, въездного и выездного туризма
3	Технологии продаж
4	Туристские формальности
4	Проектно-технологическая практика
4	Технологии туристской деятельности
4	Транспортное обеспечение в туризме
4	Информационные технологии в рекламе и связях с общественностью
4	Связи с общественностью в сфере туризма

5	Преддипломная практика
5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p>ПКУВ-4 - способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно- коммуникативных технологий.</p> <p>Индикаторы достижения компетенций:</p> <p>ПКУВ-4.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.</p>					
<p>Знать: современное состояние уровня и направлений развития средств коммуникаций; прикладное программное обеспечение.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовые задания, зачет
<p>Уметь: использовать информационные системы в туристской деятельности; применять экспертные системы и системы поддержки принятия решений, моделирования и прогнозирования в профессиональной деятельности; идентифицировать систему бронирования; внедрять информационные и коммуникационные технологии в процесс продвижения туристского продукта.</p>	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<p>Владеть: навыками реализации основных функций систем бронирования; методиками планирования и организации рекламной кампании (медиапланирование); навыками работы в локальных и глобальных компьютерных сетях, использования в профессиональной деятельности сетевых средств поиска и обмена информацией.</p>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

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

Тестовые задания:

Тест 1.

1. В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:

- а. Рекомендации ЮНВТО;
- б. Всемирного банка;
- в. ЮНЕСКО;
- г. Рекомендации ВТО;
- д. Все ответы верны.

2. Коллективные средства размещения:

- а. дома отдыха;
- б. спортивные базы;
- в. комнаты в квартирах;
- г. дома;
- д. коттеджи.

3. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- а. по часам;
- б. по звездам;
- в. по коронам;
- г. по буквам;
- д. по знакам.

4. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- а. Греция;
- б. Великобритании;
- в. США;
- г. Франции;
- д. Бельгии.

5. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- а. санатории;
- б. пансионаты;
- в. мотели;
- г. общежития;
- д. базы отдыха.

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:

- а. Россия;
- б. США;
- в. Италия;
- г. Швейцария;
- д. Швеция.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:

- а. США;
- б. Россия;
- в. Франция;
- г. Великобритания;
- д. Италия.

8. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:

- а. по часам;
- б. по звездам;
- в. по книгам;
- г. по буквам;
- д. по разрядам.

9. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- а. Греция;
- б. Великобритания;
- в. США;
- г. Италии и Израиле;
- д. Франции, России, Австрии, Бельгии.

10. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:

- а. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 Апреля 1997 г. № 490;
- б. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;
- в. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- г. ОКУН, ОКДЦ, ОКВЭД.
- д. Закон о защите прав потребителя.
- е. все ответы верны.

Тест 2.

1. Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» это:

- а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек;
- б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;
- в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование;
- г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;

д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

2. Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» это:

а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек;

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного - двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование;

г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;

д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

3. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- а. санатории;
- б. пансионаты;
- в. мотели;
- г. общежития;
- д. базы отдыха.

4. «Альпотели» это:

- а. отели на дорогах;
- б. отели для длительного проживания;
- в. отели в центре города;
- г. отели для бизнесменов;
- д. отели в горах.

5. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемые для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:

- а. бунгало;
- б. приют;
- в. шале;
- г. пансионат;
- д. изба.

6. Резидентные гостиницы это:

- а. отели на дорогах;
- б. отели для длительного проживания;
- в. отели в центре города;
- г. отели для бизнесменов;
- д. отели в горах.

7. К небольшой «гостинице на воде» относится термин:

- а. ротель;
- б. ботель;
- в. флотель;
- г. флайтель;
- д. отель – курорт.

8. К *аэрогостинице* или «летающему отелю» относится термин:

- а, ротель;
- б. ботель;
- в. флотель;
- г. флайтель;
- д. отель – курорт.

9. Система, в соответствии с которой потребитель пользуется собственностью ограниченно во времени (за единицу времени принимается одна неделя):

- а. франчайзинга;
- б. тай-мшера;
- в. лизинга;
- г. аренды.
- д. кондоминимума

10. *Кемпинг* – это...

а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;

б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг;

в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;

г. передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет;

д. небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии.

Тест 3.

1. *Международные гостиничные правила* были приняты *Международной гостиничной ассоциацией* в:

- а. 1975 г.;
- б. 1981 г.;
- в. 1980 г.;
- г. 1977 г.;
- д. 1991г.

2. *Индивидуальные средства размещения*:

- а. мотели;
- б. пансионаты;
- в. конгресс-центры;
- г. круизные суда;
- д. квартира.

3. *Самой распространенной классификацией* является:

- а. звездная;
- б. АА;
- в. система разрядов;
- г. система букв.

4. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:

- а. Греции;
- б. Великобритании;
- в. США;
- г. Италии, Израиле;
- д. Франции, России.

5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- а. Греции;
- б. Великобритании;
- в. США;
- г. Италии, Израиле;
- д. Франции, России,

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:

- а. Россия;
- б. США;
- в. Франция;
- г. Швейцария;
- д. Великобритания.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:

- а. Греция;
- б. Россия;
- в. Франция;
- г. Швейцария;
- д. Италия.

8. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:

- а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек;
- б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;
- в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование;
- г. номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;
- д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

9. Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:

- а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек;

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного _ двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование;

г. номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;

д. номер в составе средств размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

10. Таймиерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:

- а. пляжные;
- б. городские;
- в. горные;
- г. тематические парки отдыха;
- д. ответы А и В.

Задание 1.

1. Этапы развития гостиничной индустрии в России.
2. Приведите пример гостиничной ассоциации, цель возникновения и задачи деятельности.
3. Виды управления гостиницами. Их краткая характеристика.
4. Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина или лица без гражданства.
5. Перечень услуг, который гостиница в России обязана предоставлять бесплатно.

Задание 2.

1. Причины, препятствующие созданию единой международной классификации средств размещения.
 1. Классификация номеров в России.
 1. Цели создания классификации гостиниц и других средств размещения в России.
 1. Виды качества.
 1. Этапы разработки системы качества в гостиничном предприятии.

Задание 3.

1. Виды организационных структур в гостиничных предприятиях.
2. Цикл гостиничного обслуживания.
3. Виды бронирования.
4. Виды организации стойки администратора.
5. Характеристика службы персонала в униформе.

Задание 4.

1. Этапы уборки номера.
2. Рассчитайте количество горничных для гостиницы с номерным фондом 130 номеров.
 3. Виды текстиля, их характеристики.
 4. Функции инженерной службы.
 5. Комплекс превентивных мер безопасности в гостиничном предприятии.

Вопросы к зачету

1. Исторические основы развития индустрии гостеприимства.
2. Понятие, признаки и виды гостиничных услуг. Значение услуг размещения для развития индустрии туризма. Основной и дополнительный гостиничный продукт.
3. Характерные черты рынка гостиничных услуг.
4. Понятие «средство размещения». Стандартная классификация средств размещения: коллективные и индивидуальные средства размещения.
5. Классификация средств размещения по продолжительности работы и уровню цен.
6. Классификация средств размещения по месторасположению.
7. Классификация средств размещения по сегменту рынка.
8. Общая характеристика гостиниц делового назначения.
9. Общая характеристика курортных и транзитных гостиниц.
10. Общая характеристика туристского назначения (флотеля, ботеля, дома охотника и рыбака, туристской базы и т.д.).
11. Категоризация гостиниц как элемент управления качеством гостиничных предприятий. Тенденции и перспективы.
12. Деятельность международных организаций по созданию единой системы классификации гостиниц в мире
13. Международные системы классификации гостиниц: сравнительная характеристика.
14. Национальные системы классификации (Франция, Великобритания, США, Швейцария)
15. Российская система классификации гостиниц. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
16. Порядок и методика определения категории гостиницы по российской системе классификации.
17. Требования к гостиничным предприятиям различных категорий.
18. Международные гостиничные объединения. Преимущества гостиничных объединений.
19. Функциональная организация помещений гостиничных предприятий
20. Номерной фонд, его роль в структуре гостиничного предложения. Классификация номерного фонда.
21. Требования, предъявляемые к жилым помещениям. Требования к номерам различных категорий.
22. Технологическая схема обслуживания в гостиничном предприятии.
23. Организация работы службы приема и размещения.
24. Организация работы отдела бронирования. Работа с заявками. Подтверждение и аннуляция бронирования.
25. Организационная структура гостиничного предприятия. Виды организационных структур, преимущества и недостатки
26. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия. Обеспечение контроля доступа в здание гостиницы.
27. Правила оказания гостиничных услуг. Обязанности исполнителя услуг (гостиницы) перед потребителем. Ответственность гостиничного предприятия за обеспечение безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества клиентов.
28. Проблемы качества гостиничных услуг. Способы повышения качества услуг.

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

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.
- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).
- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;
- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, ИНФРА-М, 2016. - 432 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>

2. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 176 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

3. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Л.Н. Семеркова и др. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

8.2. Дополнительная литература

1. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Дмитриева и др. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. - 352 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

2. Джум, Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. - 368 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>

8.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.aup.ru>

2. Большая он-лайн библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www2.e-reading.bz/>

3. Бесплатная библиотека России. Конференции, книги, пособия, научные издания [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://libed.ru/knigi-nauka/>

4. Все о туризме. Туристическая библиотека. Реклама в туризме. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/durovich.htm

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
Тема 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Гостиничные услуги.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2
Тема 2. Классификация гостиниц и других средств размещения.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2
Тема 3. Международные гостиничные объединения. Международная гостиничная деятельность.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2
Тема 4. Функциональная организация зданий гостиниц и туристских комплексов.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2

		контроль и коррекция знаний)		
Тема 5. Организационная структура гостиничного предприятия.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2
Тема 6. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2
Тема 7. Персонал гостиничного предприятия, роль персонала в деятельности гостиницы.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2
Тема 8. Правовое регулирование гостиничной деятельности.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2
Тема 9. Управление качеством гостиничных услуг.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление,	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники,	ПКУВ-4: ПКУВ-4.2

	проверка знаний, умений навыков	навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	учебные пособия	
--	------------------------------------	--	--------------------	--

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader	Бесплатно, бессрочный
K-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
Учебные аудитории для	Переносное мультимедий-	1. Операционная система

<p>проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>ное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>«Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»

12. Дополнения и изменения в рабочей программе

за 20__ / 20__ учебный год

В рабочую программу _____
(наименование дисциплины)

по направлению

подготовки бакалавров _____

по профилю подготовки _____

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

« ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

_____ (Ф.И.О.)