

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 07.09.2024 16:40:42

Уникальный идентификатор:

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Л.И. Задорожная

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

**Б1.О.22 Технологии и организация обслуживания
на предприятиях сферы гостеприимства**

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

по профилю подготовки (специализации)

Гостиничная деятельность

квалификация (степень) выпускника

бакалавр

форма обучения

Очная, Заочная,

год начала подготовки

2024

Майкоп



Составитель рабочей программы: доцент кафедры маркетинга, сервиса и туризма , доц., канд. экон. наук (должность, ученое звание, степень)	Подписано простой ЭП 22.06.2024 (подпись)	<u>Калашникова Светлана</u> <u>Валентиновна</u> (Ф.И.О.)
--	--	---

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:
Маркетинга, сервиса и туризма

(название кафедры)

Заведующий кафедрой: 30.06.2024	Подписано простой ЭП 30.06.2024 (подпись)	<u>Кумпилова Анжелика</u> <u>Руслановна</u> (Ф.И.О.)
------------------------------------	--	---

Согласовано:

Руководитель ОПОП заведующий выпускающей кафедрой по направлению подготовки (специальности) 30.06.2024	Подписано простой ЭП 30.06.2024 (подпись)	<u>Кумпилова Анжелика</u> <u>Руслановна</u> (Ф.И.О.)
---	--	---

Согласовано:

	НБ МГТУ (название подразделения)	
26.06.2024	Подписано простой ЭП 26.06.2024 (подпись)	<u>И. Б. Берберьян</u> (Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения данной дисциплины приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения, а также формирование у обучающихся (студентов) системы знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах. В процессе освоения дисциплины анализируется возможность использования передового зарубежного опыта организации гостиничного дела в российской практике.

Задачами изучения предмета являются:

- систематизация и углубление базовых знаний о состоянии, проблемах и перспективах индустрии гостеприимства в современных условиях;

- формирование представлений о технологиях, обеспечивающих развитие индустрии гостеприимства, приобретение знаний о терминологии, используемой в сфере гостеприимства, о требованиях стандартов и других нормативных документов к организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства;

- повышение уровня практического владения навыками обслуживания;

- развитие навыков проектирования деятельности основных служб гостиничных предприятий.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Изучение дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» призвано вооружить будущего дипломированного специалиста знаниями и навыками практической деятельности в организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.

Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является теоретической базой для освоения специальных экономических дисциплин специальности: «Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Бизнес-планирование и оценка эффективности в организациях сферы гостеприимства» и ряда других дисциплин, изучаемых студентами на последующих курсах.

Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» изучается студентами на 2 курсе в III и IV семестрах и входит в перечень дисциплин обязательной части ОП.



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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.1	Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий
ПКУВ-1.2	Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
ПКУВ-1.3	Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)			Виды занятий						Итого часов	з.е.
		Эк	За	КП	Лек	Пр	СРП	КРАт	Контроль	СР		
Курс 2	Сем. 3		1		17	17	0.25			73.75	108	3
Курс 2	Сем. 4	1		1	17	51	2.5	0.35	26.65	46.5	144	4

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)			Виды занятий						Итого часов	з.е.
		Эк	За	КП	Лек	Пр	СРП	КРАт	Контроль	СР		
Курс 2	Сем. 3		1		6	6		0.25	3.75	92	108	7
Курс 2	Сем. 4	1		1	6	6	2.2	0.65	8.65	120.5	144	7



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3	Тема 1. Предмет, задачи место и роль дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности»	1-2	2		4				8		Обсуждение докладов опрос
3	Тема 2. Формирование и развитие мирового и отече-ственной гостиничного хозяйства	3-4	2		4				8		Обсуждение докладов опрос
3	Тема 3. Международная и отечественная классифика-ция гостиниц и других средств размещения.	5-6	2		4				8		Обсуждение докладов опрос
3	Тема 4. Гостиничная дея-тельность как средство размещения капитала.	7-8	2		4				10		Обсуждение докладов опрос
3	Тема 5. Информационные технологии в гостиничной деятельности	9-10	2		4				10		Обсуждение докладов опрос
3	Тема 6. Правовые аспекты гостиничной деятельности.	11-12	2		4				10		Обсуждение докладов опрос
3	Тема 7 Стратегическое управление в гостиничной деятельности.	13-14	2		4				10		Обсуждение докладов опрос
3	Тема 8. Технология управ-ления конкурентоспособ-ностью гостиничного пред- приятия.	15-17	3		6				9,25		Обсуждение докладов опрос
3	Промежуточная аттестация: зачет					0,25					Зачет
4	Тема 9. Технология управ-ления рисками в гостинич-ной деятельности.	1-4	4		8				12		Обсуждение докладов опрос
4	Тема 10. Технология управления качеством в гостиничной деятельности	5-8	4		8				12		Обсуждение докладов опрос
4	Тема 11. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	9-12	4		8				12		Обсуждение докладов опрос
4	Тема 12. Технология управления безопасностью в гостиничной деятельно-сти.	13-17	5		8				11		Обсуждение докладов опрос
4	«Выбор лучшего проекта по организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»	18			2						Семинар-диспут
4	Промежуточная аттестация: экзамен					2,5	0,35	26,65			КП, Экзамен
	ИТОГО:		34		68	2.75	0.35	26.65	120.25		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
3	Тема 1. Предмет, задачи место и роль дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности»	2		2				10	
3	Тема 2. Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	2		2				10	
3	Тема 3. Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения.	2		2				12	
3	Тема 4. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала.							12	
3	Тема 5. Информационные технологии в гостиничной деятельности							12	
3	Тема 6. Правовые аспекты гостиничной деятельности.							12	
3	Тема 7 Стратегическое управление в гостиничной деятельности.							12	
3	Тема 8. Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия.							12	
3	Промежуточная аттестация: зачет					0,25	3,75		
4	Тема 9. Технология управления рисками в гостиничной деятельности.	2		2				30	
4	Тема 10. Технология управления качеством в гостиничной деятельности	2		2				30	
4	Тема 11. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	2		2				30	
4	Тема 12. Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности.							30,5	
4	Промежуточная аттестация: экзамен				2,2	0,65	8,65		
	ИТОГО:	12		12	2.2	0.9	12.4	212.5	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Тема 1. Предмет, задачи место и роль дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности»	2	2		Предмет дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» Задачи дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» Роль дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» в подготовке бакалавров гостиничной индустрии. Миссия гостиничного хозяйства. Философия управления и организации гостиничной деятельности. Стратегические, тактические и оперативные цели и задачи в гостиничной деятельности.	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: сущность производства в гостиничной деятельности, факторы производства и методы определения необходимости вовлечения их в процесс производства. Показатели эффективности производственной деятельности. Уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента. Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.	Проблемная лекция, конспектирование
3	Тема 2. Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	2	2		Этапы становления гостиничного хозяйства в нашей стране и за рубежом. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии. Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: основные направления развития индустрии гостеприимства в Европе, США, России. Уметь: ориентироваться в основных тенденциях развития гостиничной индустрии Владеть: навыками сбора и анализа информации, определять цель и пути ее достижения; моделями организации	Проблемная лекция, конспектирование

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							гостиничного дела.	
3	Тема 3. Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения.	2	2		Национальные системы классификации. Классификация средств размещения по ВТО. Общие классификационные признаки. Система классификации, цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России. Общие положения. Определения. Основные цели. Область распространения системы и объекты, классифицируемые в системе. Основные требования. Организационная структура системы и функции ее участников. Порядок проведения работ по классификации. Формы документов, установленные в системе. Порядок рассмотрения апелляций. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения по категориям. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: классификацию средств размещения по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта; основную терминологию. Уметь: работать с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории базируясь на совокупности требований и критериев балльной оценки. Владеть: терминологией в области систем категоризации средств размещения в ряде стран.	Проблемная лекция, конспектирование
3	Тема 4. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала.	2			Реальные и финансовые инвестиции в гостиничный бизнес. Источники финансовых средств инвестиций. Проблемы, затрудняющие вложение капитала в гостиничный сектор экономики в РФ. Региональные	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: сущность понятия инвестиции; анализировать и прогнозировать инвестиционную деятельность гостиничного предприятия и других средств размещения. Уметь: разработать	Проблемная лекция, конспектирование

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства.		регламент процедура проведения экспертизы ПСД, организовывать работу по подготовке проектно-сметной документации ландшафтного строительства и возглавить ее. Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности.	
3	Тема 5. Информационные технологии в гостиничной деятельности	2			Направления развития новых информационных технологий. Информационные системы в структуре мирового и отечественного гостиничного хозяйства. Современные гостиничные компьютерные системы	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: понятие информационных технологий и основных аспектов их применения в сфере индустрии гостеприимства; знать основные направления развития современных информационных технологий с целью последовательного совершенствования управления гостиничным бизнесом, повышения его эффективности и оперативности. Уметь: уметь использовать современные информационные технологии для решения задач типовых задач в сфере менеджмента гостиничного бизнеса: Владеть: практическими навыками использования возможностей современных информационных систем для решения многообразных задач, включая анализ, планирование и оптимальное управление гостиничным бизнесом.	Проблемная лекция, конспектирование
3	Тема 6. Правовые аспекты	2			Основные положения	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1;	Знать: основы правового	Проблемная лекция,

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	гостиничной деятельности.				стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ». Международная гостиничная конвенция. Международные правила предоставления услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.	ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	регулирования отношений в области защиты прав потребителей; нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность. Уметь: логически грамотно выражать точку зрения по вопросам применения законодательства о различных видах договоров; анализировать и решать проблемы в сфере договорных отношений; составлять договоры. Владеть: навыками работы с необходимой нормативно-правовой базой	конспектирование
3	Тема 7 Стратегическое управление в гостиничной деятельности.	2			Анализ стратегических проблем гостиничного хозяйства. Стратегический анализ издержек гостиничного хозяйства. Стратегии достижения конкурентных преимуществ гостиничного хозяйства. Стратегии поведения гостиничного хозяйства в конкурентной среде.	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: основные категории, входящие в понятие стратегического управления; роль и место экономической стратегии в наращивании стратегического потенциала. Уметь: использовать современные методы стратегического управления гостиничным предприятием; формировать и реализовывать экономическую стратегию развития гостиничного. Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации.	Проблемная лекция, конспектирование
3	Тема 8. Технология управления конкурентоспособностью гостиничного пред-	3			Формы и интенсивность конкуренции в отрасли Ключевые факторы	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: сущность и принципы оценки конкурентоспособности	Проблемная лекция, конспектирование

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	приятия.				успеха в конкурентной борьбе в гостиничной деятельности. Критерии оценки конкурентоспособности гостиничного хозяйства. Методы оценки конкурентоспособности потенциала гостиничного хозяйства. Многоугольник конкурентоспособности. Расстановка конкурентных сил.		предприятий сферы гостеприимства, факторы, формирующие конкурентоспособность гостиничных предприятий Уметь: использовать методические подходы к анализу факторов конкурентоспособности и степени их влияния на преимущества гостиничного комплекса. Владеть: практическими навыками применения методики оценки конкурентоспособности услуг и предприятия гостеприимства.	
4	Тема 9. Технология управления рисками в гостиничной деятельности.	4	2		Цели и задачи управления рисками в хозяйственной деятельности гостиничных предприятий. Основные виды рисков в гостиничном хозяйстве. Методы анализа и способы разработки антирисковых мероприятий в гостиничном хозяйстве	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: классификацию рисков деятельности гостиничного предприятия, специфические риски гостиничного бизнеса; негативные последствия их проявления рисков. Уметь: проводить анализ рисков предприятий гостиничного бизнеса; определять возможные пути минимизации рисков Владеть: практическими навыками использования возможностей современных информационных систем для решения многообразных задач, включая анализ, планирование и оптимальное управление гостиничным бизнесом.	Проблемная лекция, конспектирование
4	Тема 10. Технология управления качеством в гостиничной деятельности	4	2		Модель управления качеством гостиничных услуг. Система управления качеством в гостиничной деятельности. Программа	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; технологию обслуживания гостей на различных этапах	Проблемная лекция, конспектирование

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					повышения качества обслуживания в гостиничном предприятии		гостиничного цикла; требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц; профессиональные стандарты обслуживания. Уметь: организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; организовывать работу функциональных служб гостиничного комплекса. Владеть: технологией предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла; методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы.	
4	Тема 11. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	4	2		Качественные и количественные характеристики труда. Нормирование труда: методологическая основа и принципы нормирования труда. Принцип прогрессивности норм. Нормы времени и нагрузки. Нормообразующие факторы и основные этапы расчетов нормативов. Методы нормирования труда. Хронометраж. Фотохронометраж. Бюджет рабочего времени рабочего персонала.	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу. Уметь: организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания. Владеть: навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; практическими навыками организации труда.	Проблемная лекция, конспектирование
4	Тема 12. Технология управления безопасностью в	5			Системы контроля доступа в помещения гостиниц. Обеспечение	ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.3; ПКУВ-1.2;	Знать: применять в профессиональной деятельности основные	Проблемная лекция, конспектирование

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	гостиничной деятельности.				пожарной безопасности. Охрана труда в гостиничной деятельности. Техника безопасности в гостиничной деятельности		системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. Уметь: уметь использовать современные информационные технологии для решения задач типовых задач в сфере менеджмента гостиничного бизнеса: Владеть: практическими навыками использования возможностей современных информационных систем для решения многообразных задач, включая анализ, планирование и оптимальное управление гостиничным бизнесом.	
	ИТОГО:	34	12					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
3	Тема 1. Предмет, задачи место и роль дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности»	Предмет, задачи место и роль дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности»	4	2	
3	Тема 2. Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	4	2	
3	Тема 3. Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения.	Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения.	4	2	
3	Тема 4. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала.	Гостиничная деятельность как средство размещения капитала.	4		
3	Тема 5. Информационные технологии в гостиничной деятельности	Информационные технологии в гостиничной деятельности	4		
3	Тема 6. Правовые аспекты гостиничной деятельности.	Правовые аспекты гостиничной деятельности.	4		
3	Тема 7. Стратегическое управление в гостиничной деятельности.	Стратегическое управление в гостиничной деятельности.	4		
3	Тема 8. Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия.	Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия.	6		
4	Тема 9. Технология управления рисками в гостиничной деятельности.	Технология управления рисками в гостиничной деятельности.	8	2	
4	Тема 10. Технология управления качеством в гостиничной деятельности	Технология управления качеством в гостиничной деятельности	8	2	
4	Тема 11. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	8	2	
4	Тема 12. Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности.	Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности.	8		
4	Семинар-диспут «Выбор лучшего проекта по организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»		2		
	ИТОГО:		68	12	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Анализ качества обслуживания клиентов в гостиничном предприятии. 2. Анализ качества услуг размещения (на примере гостиницы «.....»). 3. Анализ организационной структуры гостиницы (на примере гостиницы «...»). 4. Ведущие гостиничные цепи и их перспективы в России. 5. Дополнительные услуги на предприятиях размещения. 6. История развития гостиничного дела (на примере любого региона, любой страны, любого города). 7. Методы исследования гостиничного рынка. 8. Методы стимулирования персонала контактной зоны. 9. Необычные отели мира. 10. Новые тенденции в оформлении интерьера гостиниц. 11. Организация и технология обслуживания гостей питанием. 12. Организация и технология работы службы приёма и размещения. 13. Организация обслуживания в гостиницах (на примере ...). 14. Организация обслуживания номерного фонда (на примере гостиницы «...»). 15. Организация приема иностранных туристов (на примере гостиницы «...»). 16. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. 17. Основные службы гостиницы и их назначение. 18. Правила поведения персонала в гостинице. 19. Развитие международных франчайзинговых цепей. 20. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице. 21. Технология бронирования номеров и мест в гостинице. 22. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы. 23. Технология оказания медицинской помощи в гостиницах различного уровня. 24. Технология приема и размещения гостей в гостинице. 25. Технология работы анимационной службы в гостинице. 26. Технология работы беллманов в гостинице. 27. Технология работы бизнес-центра в гостинице. 28. Технология работы лобби-баров в гостинице. 29. Технология работы ночных аудиторов в гостинице. 30. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы. 31. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице. 32. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице. 33. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице. 34. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. 35. Технология работы с электронными системами запирающих устройств гостиничных помещений. 36. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице. 37. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице. 38. Требования системы классификации к гостиницам и их реализация на российском туристическом рынке. 39. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. 40. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
3	Тема 1. Предмет, задачи место и роль дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	8	10	
3	Тема 2. Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	8	10	
3	Тема 3. Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения.	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	8	12	
3	Тема 4. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала.	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	10	12	
3	Тема 5. Информационные технологии в гостиничной деятельности	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	10	12	
3	Тема 6. Правовые аспекты гостиничной деятельности.	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	10	12	
3	Тема 7 Стратегическое управление в гостиничной деятельности.	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	10	12	
3	Тема 8. Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия.	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	10	12	
4	Тема 9. Технология управления рисками в гостиничной деятельности.	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	12	30	
4	Тема 10. Технология управления качеством в гостиничной деятельности	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	12	30	

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
4	Тема 11. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	12	30	
4	Тема 12. Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности.	Написание реферата, составление плана-конспекта	в течение семестра	13	32,7	
	ИТОГО:			123	214.7	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
Модуль 1. Проектная и проектно-исследовательская деятельность обучающихся	06.2026 ФГБОУ ВО «МГТУ»	«Выбор лучшего проекта по организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»	Семинар-диспут	Ведущий преподаватель	Сформированность ОПК-2.2; ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
Богомолова, Е.С. (Майкопский государственный технологический университет). Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.С. Богомолова, Н.Г. Шаповалова. - Майкоп: МГТУ, 2009. - 248 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=1000071074&DOK=0115AE&BASE=000530

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1856703	https://znanium.ru/catalog/document?id=429200
Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 300 с. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - URL: https://urait.ru/bcode/489284 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-534-14413-0	https://urait.ru/bcode/489284
Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - Москва : Дашков и К, 2021. - 176 с. - ЭБС IPR Books. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://www.iprbookshop.ru/102280.html . - ISBN 978-5-394-04230-0	http://www.iprbookshop.ru/102280.html
Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / Орловская В.П., Богданов Е.И. ; под ред. Е.И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=355943 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-006293-8. - ISBN 978-5-16-103552-8	http://znanium.com/catalog/document?id=355943

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.





7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
34	34		Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
4	5		Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания
7	8		Предпринимательство в сфере гостеприимства
8	9		Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
ПКУВ-1.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий			
34	34		Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
8	9		Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
5	5		Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
7	7		Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях
7	7		Инновации в гостиничном бизнесе
12	12		Модуль получения квалификации "Горничная"
12	12		Сервисная деятельность
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
234	23		Модуль получения квалификации "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
2	3		Человек и его потребности
34	34		Технологии гостиничной деятельности
4	3		Квалификационный экзамен по модулю "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
3	3		Природные и культурно-исторические ресурсы региона
3	3		Ресурсоведение
5	5		Экскурсионная деятельность
5	5		Экспозиционная и выставочная деятельность
2	2		Ознакомительная практика



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
8	910		Преддипломная практика
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности			
34	34		Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
8	9		Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
5	5		Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
7	7		Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях
7	7		Инновации в гостиничном бизнесе
12	12		Модуль получения квалификации "Горничная"
12	12		Сервисная деятельность
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
234	23		Модуль получения квалификации "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
2	3		Человек и его потребности
34	34		Технологии гостиничной деятельности
4	3		Квалификационный экзамен по модулю "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
5	5		Экскурсионная деятельность
5	5		Экспозиционная и выставочная деятельность
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-1.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья			
34	34		Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
8	9		Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
5	5		Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
7	7		Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
7	7		Инновации в гостиничном бизнесе
12	12		Модуль получения квалификации "Горничная"
12	12		Сервисная деятельность
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
234	23		Модуль получения квалификации "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
2	3		Человек и его потребности
34	34		Технологии гостиничной деятельности
4	3		Квалификационный экзамен по модулю "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
5	5		Экскурсионная деятельность
5	5		Экспозиционная и выставочная деятельность
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика

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	
1	2	3	4	5	6
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы принятия управленческих решений; методы оценки эффективности работы гостиничного предприятия и исполнителей гостиничных услуг; методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, зачет, КП, экзамен.
Уметь: осуществлять подбор метода	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
принятия управленческого решения; оценивать эффективность управленческих решений; использовать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.			ошибки		
Владеть: методами управления гостиничным предприятием; навыками применения методов и приемов планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере					
ПКУВ-1.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий					
Знать: современные технологии организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом нормативных требований регла ментирующих гостиничную деятельность и деятельность предприятий питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, зачет, КП, экзамен.
Уметь: формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навык	Частичное	Несистематическо	В	Успешное и	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
подбора современных технологий для организации обслуживания с учетом нормативных требований регла ментирующих гостиничную деятельность и деятельность предприятий питания	владение навыками	е применение навыков	систематическом применении навыков допускаются пробелы	систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере					
ПКУВ-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности					
Знать: понятия инновационности, инноваций, инноватики, инновационной деятельности, инновационных процессов, нововведений; нормативно-правовую документацию, регламентирующую требования к качеству и безопасности услуг в организациях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: осуществлять поиск инноваций, их отбор и внедрение в практику работы предприятий индустрии гостеприимства; применять современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства в соответствии с нормативными требованиями качества и безопасности.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами поиска, отбора и внедрения инноваций в деятельность предприятий сферы гостеприимства; навыками	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
применения современных технологий в организациях сферы гостеприимства в соответствии с требованиями потребителей и требованиями безопасности.					
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере					
ПКУВ-1.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья					
Знать: современные технологии и тенденции развития сферы гостеприимства и общественного питания; основные направления внедрения новаций в индустрии гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, зачет, КП, экзамен.
Уметь: осуществлять поиск инноваций, их отбор и внедрение в практику работы предприятий индустрии гостеприимства; применять знания по теории и методике использования инновационных технологий в практической деятельности предприятий сферы гостеприимства; применять современные технологии для повышения уровня обслуживания и формирования продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки предложений по с	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
овершенствованию технологий обслуживания с использованием инноваций с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; навыками применения информационных технологий по ключевым направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства, подверженным инновационным процессам.			допускаются пробелы		

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 для проведения контроля знаний по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»

- б) развитие отечественного гостиничного бизнеса;
- в) содействие маркетинговой стратегии развития гостиницы
- б) все гостиницы в обязательном порядке;
- в) все гостиницы на добровольной основе;
- г) гостиницы мирового стандарта в обязательном порядке, остальные на добровольной основе.
- б) стандартный уровень обслуживания, нестандартный уровень обслуживания;
- в) ограниченный уровень обслуживания, неограниченный уровень обслуживания.
- б) от 100 до 300 мест;



в) от 100 до 500 мест;

г) от 500 и больше.

б) «люкс»; «сюит»; «апартамент»; «студия»; первая; вторая; третья; четвертая; пятая;

в) «сюит»; «апартамент»; «люкс»; «студия»; первая; вторая; третья; четвертая; пятая;

б) управленческом уровне управления гостиницей;

в) на всех уровнях управления гостиницей.

б) функции организации;

в) функции мотивирования;

г) функции контроля.

б) от 20 до 70 мест;

в) от 20 до 80 мест;

г) от 20 до 100 мест.

б) определенная территория, расположенная вблизи гостиницы;

в) сформулированные и зафиксированные документально цели управления гостиничным предприятием;

г) это конкретная категория людей, которую гостиница предполагает видеть в качестве потенциальных гостей.

**Примерные темы рефератов (докладов и эссе)
по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы
гостеприимства»**

Обучающиеся могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем и представить результаты работы в форме презентации.

1. Spa-комплексы при гостиницах.

2. Характеристика предприятий общественного питания при гостиницах.



3. Организация службы кейтеринга в гостинице.
4. Теории качества обслуживания.
5. Оценка качества обслуживания.
6. Особенности обслуживания иностранных туристов в российских гостиницах.
7. Особенности работы гостиниц с туристскими группами.
8. Технологический процесс приема и обслуживания гостей.
9. Организация работы прачечных и химчисток при гостинице.
10. Служба housekeeping и организация ее работы в гостинице.
11. Организация деятельности службы приема и размещения в гостинице.
12. Особенности деятельности отдела продаж гостиницы.
13. Организация культурно-массовых мероприятий в гостинице.
14. Особенности проведения банкетов и конференций в гостинице.

**Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине
«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»**

1. Место дисциплины в процессе подготовки специалистов.
2. Роль и значение гостиничного хозяйства в современной индустрии гостеприимства.
3. Миссия гостиничного хозяйства. Философия управления и организации деятельности гостиничного хозяйства.
4. Стратегические, тактические и оперативные цели и задачи в деятельности гостиничного хозяйства.
5. Этапы становления отечественного гостиничного хозяйства в нашей стране и за рубежом.



6. Этапы становления зарубежного гостиничного хозяйства.

7. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии.

15

8. Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии.

9. Национальные системы классификации. Классификация средств размещения по ВТО.

10. Общие классификационные признаки.

11. Система классификации, цели и задачи, требования и этапы.

классификации гостиниц и других средств размещения в России.

12. Реальные и финансовые инвестиции в гостиничный бизнес.

13. Источники финансовых средств инвестиций.

14. Проблемы, затрудняющие вложение капитала в гостиничный сектор экономики в РФ.

15. Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства.

16. Направления развития новых информационных технологий.

17. Информационные системы в мировой гостиничной деятельности.

18. Информационные системы в отечественной гостиничной деятельности.

19. Современные гостиничные компьютерные системы управления процессами оказания гостиничных услуг.

20. Цели и задачи управления рисками в хозяйственной деятельности гостиничных предприятий.

**Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине
«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы
гостеприимства»**



1. Основные виды рисков в гостиничной деятельности.
2. Методы анализа и способы разработки антирисковых мероприятий в гостиничной деятельности.
3. Модель управления качеством гостиничных услуг.
4. Система управления качеством в гостиничной деятельности.
5. Программа повышения качества обслуживания в гостиничном предприятии.
6. Основные положения стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные и дополнительные услуги.
7. Основные положения Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ»
8. Международная гостиничная конвенция.
9. Международные правила предоставления услуг.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
11. Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.
12. Анализ стратегических проблем гостиничного хозяйства.
13. Стратегический анализ издержек гостиничного хозяйства.
14. Стратегии достижения конкурентных преимуществ гостиничного хозяйства.
15. Стратегии поведения гостиничного хозяйства в конкурентной среде.
16. Формы и интенсивность конкуренции в гостиничной отрасли.
17. Ключевые факторы успеха в конкурентной борьбе в гостиничной деятельности.
18. Критерии оценки конкурентоспособности гостиничного хозяйства.
19. Методы оценки конкурентоспособности потенциала гостиничного хозяйства.
20. Многоугольник конкурентоспособности.



21. Расстановка конкурентных сил на рынке гостиничных услуг.
22. Качественные и количественные характеристики труда. Нормирование труда в гостиничной деятельности.
23. Нормы времени и нагрузки. Нормообразующие факторы и основные этапы расчетов нормативов в гостиничной деятельности.
24. Классификация затрат рабочего времени.
25. Хронометраж в гостиничной деятельности .
26. Фотохронометраж в гостиничной деятельности.
27. Бюджет рабочего времени рабочего персонала.
28. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.
29. Обеспечение пожарной безопасности.
30. Охрана труда в гостиничной деятельности.
31. Техника безопасности в гостиничной деятельности.
32. Особенности въездного и выездного туризма Республики Адыгея и Краснодарского края.
33. Характеристика региональной гостиничной деятельности.
34. Перспективы развития гостиничной деятельности г. Майкопа и РА.

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, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

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.

Требования к написанию реферата (доклада, эссе)

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

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



При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата (доклада, эссе):

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Требования к проведению зачета

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Критерии оценки знаний на зачете:

Зачет может проводиться в форме устного опроса или по вопросам, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя.



Вопросы утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. Преподаватель может проставить зачет без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Шкала оценивания: двухбалльная шкала – не зачтено (не выполнено); зачтено (выполнено).

Оценка **«зачтено»** ставятся обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы,

- о знании концептуально-понятийного аппарата всего курса и принимавший активное участия на семинарских занятиях, а также содержит в целом правильное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«не зачтено»** ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена:	
:	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.



«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы
-----------------------	---



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1856703	https://znanium.ru/catalog/document?id=429200
Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 300 с. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - URL: https://urait.ru/bcode/489284 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-534-14413-0	https://urait.ru/bcode/489284
Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - Москва : Дашков и К, 2021. - 176 с. - ЭБС IPR Books. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://www.iprbookshop.ru/102280.html . - ISBN 978-5-394-04230-0	http://www.iprbookshop.ru/102280.html

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Богомолова, Е.С. (Майкопский государственный технологический университет). Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.С. Богомолова, Н.Г. Шаповалова. - Майкоп: МГТУ, 2009. - 248 с.	http://lib.mkgstu.ru:8002/libdata.php?id=1000071074&DOK=0115AE&BASE=000530
Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / Орловская В.П., Богданов Е.И. ; под ред. Е.И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=355943 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-006293-8. - ISBN 978-5-16-103552-8	http://znanium.com/catalog/document?id=355943

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. <http://znanium.com/catalog/> IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". - Саратов, 2010 - . - URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. <http://www.iprbookshop.ru/586.html> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ -



проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. <https://нэб.рф/> eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . - URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . - URL: <https://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. <https://cyberleninka.ru/>



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

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
Тема 1. Предмет, задачи место и роль дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» Предмет дисциплины. Задачи дисциплины. Роль дисциплины в подготовке бакалавров гостиничной индустрии. Миссия гостиничного хозяйства. Философия управления и организации гостиничной деятельности. Стратегические, тактические и оперативные цели и задачи в гостиничной деятельности.	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 2. Формирование и развитие мирового и отечественного гостиничного хозяйства	по источнику знаний: лекция, чтение,	Изучение нового учебного материала,	Устная речь, учебники, учебные	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1):

Этапы становления гостиничного хозяйства в нашей стране и за рубежом. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии. Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии.	конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	контроль знаний, самостоятельная работа	пособия, книги, тестовые задания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 3. Международная и отечественная классификация гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификации. Классификация средств размещения по ВТО. Общие классификационные признаки. Система классификации, цели и задачи, требования к классификации гостиниц и других средств размещения в России. Общие положения. Определения. Основные цели. Область распространения системы и объекты, классифицируемые в системе. Основные требования. Организационная структура системы и функции ее участников. Порядок проведения работ по классификации. Формы документов, установленные в системе. Порядок рассмотрения апелляций. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения по категориям. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;

				ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 4. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала Реальные и финансовые инвестиции в гостиничный бизнес. Источники финансовых средств инвестиций. Проблемы, затрудняющие вложение капитала в гостиничный сектор экономики в РФ. Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства.	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 5. Информационные технологии в гостиничной деятельности Направления развития новых информационных технологий. Информационные системы в структуре мирового и отечественного гостиничного хозяйства. Современные	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

гостиничные компьютерные системы.	знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный			ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 6. Правовые аспекты гостиничной деятельности Основные положения стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ». Международная гостиничная конвенция. Международные правила предоставления услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;

				ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 7. Стратегическое управление в гостиничной деятельности Анализ стратегических проблем гостиничного хозяйства. Стратегический анализ издержек гостиничного хозяйства. Стратегии достижения конкурентных преимуществ гостиничного хозяйства. Стратегии поведения гостиничного хозяйства в конкурентной среде.	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 8. Технология управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия Формы и интенсивность конкуренции в отрасли. Ключевые факторы успеха в конкурентной борьбе в гостиничной деятельности. Критерии оценки конкурентоспособности гостиничного хозяйства. Методы оценки конкурентоспособности потенциала гостиничного хозяйства. Многоугольник конкурентоспособности. Расстановка	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные

конкурентных сил.	познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный			технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 9. Технология управления рисками в гостиничной деятельности Цели и задачи управления рисками хозяйственной деятельности гостиничных предприятий. Основные виды рисков гостиничном хозяйстве. Методы анализа способов разработки антирисковых мероприятий в гостиничном хозяйстве..	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с

				ограниченными возможностями здоровья.
Тема 10. Технология управления качеством в гостиничной деятельности Модель управления качеством гостиничных услуг. Система управления качеством в гостиничной деятельности. Программа повышения качества обслуживания гостиничном предприятии.	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 11. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности Качественные и количественные характеристики труда. Нормирование труда: методологическая основа и принципы нормирования труда. Принципы прогрессивности норм. Нормы времени и нагрузки. Нормообразующие факторы и основные этапы расчетов нормативов. Методы нормирования труда. Хронометраж. Фотохронометраж. Бюджет рабочего времени рабочего персонала	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

	иллюстративный, репродуктивный			- способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфер (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Тема 5. Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности Системы контроля доступа в помещения гостиниц. Обеспечение пожарной безопасности. Охрана труда в гостиничной деятельности. Техника безопасности гостиничной деятельности.	по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания	- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1): ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении 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 современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфер (ПКУВ-1): ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
7-Zip Свободная лицензия
Adobe Reader DC Свободная лицензия
ExaHotelFree свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

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

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html

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

Название
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. - Москва : РГБ, 2003. - URL: http://diss.rsl.ru/?lang=ru . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ.РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится



Название
более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) http://diss.rsl.ru/ КонсультантПлюс : справочно правовая система: [сайт]. – Москва, 1997. - 2021. – URL: http://www.consultant.ru/about/. – Режим доступа: с компьютеров университета (локальная версия). – Текст: электронный. Масштабные некоммерческие проекты КонсультантПлюс разработаны в помощь бухгалтерам и финансовым специалистам, юристам, студентам юридических и экономических специальностей. http://www.consultant.ru/about/



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
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (5-5-16)	Учебная мебель на 54 посадочных места, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	7-Zip Свободная лицензияAdobe Reader DC Свободная лицензияEхаHotelFree свободная лицензияMicrosoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-19)	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	7-Zip Свободная лицензияAdobe Reader DC Свободная лицензияEхаHotelFree свободная лицензияMicrosoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой и подключением к сети «Интернет» и доступом в ЭИОС (читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»)	Компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, оснащенные специализированной мебелью (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс).	7-Zip Свободная лицензияAdobe Reader DC Свободная лицензияEхаHotelFree свободная лицензияMicrosoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Кабинет для дипломного и курсового проектирования (5-5-23)	12 рабочих мест инженера-конструктора, мультимедиапроектор, переносной экран, акустические колонки.	7-Zip Свободная лицензияAdobe Reader DC Свободная лицензияEхаHotelFree свободная лицензияMicrosoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (1-318)	Информационно-технический отдел: технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории.	7-Zip Свободная лицензияAdobe Reader DC Свободная лицензияEхаHotelFree свободная лицензияMicrosoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765

