Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 08:53:49
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Организация и технология гостиничного бизнеса

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик Финансово-экономических дисциплин

Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**4**			**4**	**4**	**4**
Общее количество часов	144			144	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			14	14	14
– Лекционные (Л)	16			6	6	6
– Практические (ПЗ)				8	8	8
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ) –	16					
– *В том числе практическая подготовка*	*16*			*8*	*8*	*8*
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	58			121	121	121
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(54)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……9
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……11
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……13
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)…….22
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины …….22
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии …….25
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины …….27

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Организация и технология гостиничного бизнеса»** входит в **«Часть, формируемая участниками образовательных отношений»** часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

ПК-3 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг

Дескрипторы Профессиональных компетенций:

ПК-3.1 Способен оптимизировать использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения гостиничного и ресторанного продукта

ПК-3.2 Способен внедрять и использовать современные технологии в процессе гостиничного и ресторанного обслуживания

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» B. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **B/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **B. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **B/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	**ПК-3.1 Способен оптимизировать использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения гостиничного и ресторанного продукта** **ПК-3.2 Способен внедрять и использовать современные технологии в процессе гостиничного и ресторанного обслуживания**	*Знание:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 ПК- 3.1 Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных B/01.6 ИД-2 ПК- 3.2 Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса B/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 ПК- 3.1 Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных B/01.6 ИД-4 ПК- 3.2 Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания B/03.6 *Умения* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 ПК- 3.1 Анализировать

		проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 ИД-6 ПК- 3.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-7 ПК- 3.1 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 ИД-8 ПК- 3.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 *Имеет навыки и (или) опыт:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-9 ПК- 3.1 Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка В/03.6 ИД-10 ПК- 3.2 Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-11 ПК- 3.1 Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников В/03.6 ИД-12 ПК- 3.2 Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня

		эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) В/03.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки «43.03.01Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Инновации в гостиничной и туристической сфере	Финансы хозяйствующих субъектов в сфере индустрии гостеприимства
2	Менеджмент в сфере услуг	Учет на предприятиях сервиса
3	Экономика гостеприимства	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки**«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки**«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	12	2	2	2	8	ИД-1 ПК- 3.1 ИД-2 ПК- 3.2
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	12	2	2	2	8	ИД-3 ПК- 3.1 ИД-4 ПК- 3.2
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	12	2	2	2	8	ИД-5 ПК- 3.1 ИД-6 ПК- 3.2 ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	12	2	2	2	8	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	12	2	2	2	8	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	12	2	2	2	8	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	9	2	2	2	5	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	9	2	2	2	5	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**54**					
Итого		**144**	**16**	**16**	**16**	**58**	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	18	2			16	ИД-1 ПК- 3.1 ИД-2 ПК- 3.2
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	18	2			16	ИД-3 ПК- 3.1 ИД-4 ПК- 3.2
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	20	2	2	2	16	ИД-5 ПК- 3.1 ИД-6 ПК- 3.2 ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК-3.2
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	18		2	2	16	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	18		2	2	16	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	18		2	2	16	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	10				10	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	15				15	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**9**					
Итого		**144**	**6**	**8**	**8**	**121**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме

Предмет изучения дисциплины, методы и методология изучения. Содержание дисциплины и связь с другими экономическими науками. Задачи курса на современном этапе. Основные категории дисциплины.

Тема 2. Сущность и классификация гостиничного хозяйства

Понятие и признаки предприятий. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка. Организационно-правовые формы предприятий. Организация, регистрация и ликвидация предприятий. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса. Особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 3. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей

Понятие организации. Виды и характеристики организации. Основные элементы организации. Предприятие как организационная система. Организационная структура гостиничного предприятия.

Тема 4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

Формирование предметно-пространственной среды гостиниц. Функциональная организация зданий гостиниц. Основные блоки помещений гостиниц. Интерьер и озеленение гостиниц.

Тема 5. Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства

Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Функции службы приема и размещения. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Особенности регистрации иностранных туристов. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды расчетов с проживающими. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Использование электронных замковых систем.

Тема 6. Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства

Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Санитарно-гигиенические принадлежности.

Тема 7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице

Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги

Тема 8. Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.

Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, формы планирования. Перспективное внутрифирменное планирование, его виды и цели. Среднесрочное и текущее (бюджетное) планирование. Организационные формы внутрифирменного планирования. Сущность бизнес-планирования. Классификация планирования. Методические принципы бизнес-планирования.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, *В том числе практическая подготовка*
1	***2***
ПЗ 1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса
ПЗ 2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства
ПЗ 3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей
ПЗ 4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
ПЗ 5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства
ПЗ 6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства
ПЗ 7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
ПЗ 8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО и базе ВО, полное ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, *В том числе практическая подготовка*
1	***2***
ПЗ 3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей
ПЗ 4	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса
ПЗ 5	Сущность и классификация гостиничного хозяйства
ПЗ 6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	Л	Лекция-обзор	100
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	Л	Лекция-обзор	100
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	Л	Лекция-обзор	100
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	Л	Лекция-обзор	100
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	Л	Проблемная лекция	100
6	Организация материально-	Л	Лекция-обзор	100

	технического обеспечения гостиничного хозяйства			
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	Л	Лекция-обзор	100
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	Л	Проблемная лекция	100
Итого %				**31%**

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО и базе ВО, полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	Л	Лекция-обзор	10
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	Л	Лекция-обзор	10
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	Л	Лекция-обзор	10
Итого %				**30%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	1-2	1,2,11
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	3-8	1,2,4,9
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	9-13	1,3,6
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	14-16	1,2,3,4,5,10
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	17-24	1,2,4
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	25-32	1,3,7
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	33-35	1,2,4

8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	36-43	1,3,5,8

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Предмет изучения дисциплины, методы и методология изучения.
2. Содержание дисциплины и связь с другими экономическими науками.
3. Понятие и признаки предприятий.
4. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка.
5. Организационно-правовые формы предприятий.
6. Организация, регистрация и ликвидация предприятий.
7. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса.
8. Особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса.
9. Понятие организации.
10. Виды и характеристики организации.
11. Основные элементы организации.
12. Предприятие как организационная система.
13. Организационная структура гостиничного предприятия.
14. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц.
15. Функциональная организация зданий гостиниц.
16. Основные блоки помещений гостиниц.
17. Интерьер и озеленение гостиниц.
18. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
19. Функции службы приема и размещения.
20. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
21. Особенности регистрации иностранных туристов.
22. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
23. Виды расчетов с проживающими.
24. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
25. Использование электронных замковых систем.
26. Виды гостиничных помещений.
27. Организация уборочных работ.
28. Подготовка номеров к заселению.
29. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
30. Подготовка горничной к работе.
31. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
32. Работы, связанные с оборотом постельного белья.
33. Санитарно-гигиенические принадлежности.
34. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
35. Организация бытового обслуживания.
36. Транспортные услуги
37. Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, формы планирования.
38. Перспективное внутрифирменное планирование, его виды и цели.
39. Среднесрочное и текущее (бюджетное) планирование.
40. Организационные формы внутрифирменного планирования.
41. Сущность бизнес-планирования.
42. Классификация планирования.
43. Методические принципы бизнес-планирования.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Практ. Подг.	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК- 3.1 ИД-2 ПК- 3.2
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-3 ПК- 3.1 ИД-4 ПК- 3.2
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-5 ПК- 3.1 ИД-6 ПК- 3.2 ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	УО	ПРВ	ПРВ	ПРВ	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	УО	ПРВ	ПРВ	ПРВ	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО и базе ВО, полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	УО			ПРВ	ИД-1 ПК- 3.1 ИД-2 ПК- 3.2
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	УО			ПРВ	ИД-3 ПК- 3.1 ИД-4 ПК- 3.2
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей		УО	УО	ПРВ	ИД-5 ПК- 3.1 ИД-6 ПК- 3.2 ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда		УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства		УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства		УО	УО	ПРВ	ИД-7 ПК- 3.1 ИД-8 ПК- 3.2 ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице				ПРВ	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.				ПРВ	ИД-9 ПК- 3.1 ИД-10 ПК- 3.2 ИД-11 ПК- 3.1 ИД-12 ПК- 3.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Тема № 3: «Организация и технология работы службы приема и размещения гостей»

Цель – изучить порядок организации и оформления рабочего места службы приема и размещения

Содержание работы: организовать и оформить рабочее место службы приема и размещения в соответствии с заданными требованиями

Теоретическая часть:

Служба приема и размещения должна находиться в вестибюле гостиницы в непосредственной близости от входа. Рабочим местом большинства сотрудников СПиР является стойка — ресепшн (reception).

Традиционное и привычное место стойки — слева от входа в холл, однако она может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа. Все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила:

• стойка должна располагаться таким образом относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственная возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы;

• стойка должна располагаться между центральным входом гостиницы и лифтами таким образом, чтобы со стойки сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

Работа за стоячей стойкой является наиболее распространенной. При этом стойка должна быть оборудована следующими устройствами:

1. персональным компьютером с установленным на нем программным обеспечением для управления гостиницей (АСУ);

2. принтером, ксероксом, сканером;

3. авторизационной машиной для проката кредитных карт, которые предоставляются банками, выпускающими и обслуживающими кредитные карты;

4. электрическими прокатными машинами для создания копий пластиковых кредитных карт;

5. терминалом для создания электронных ключей при наличии в гостинице электронных замков;

6. детектором для просмотра денег;

7. калькулятором, желательно печатающий на бумаге все действия и результат;

8. цифровой многоканальной телефонной станцией,

9. ККМ или ящиком для наличных денег

Задачи:

1. Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях;
- ознакомление с рекомендованной литературой;
- рассмотрение соответствующего материала в Интернете и прессе;

2. Внимательно изучить стандартное оборудование стойки reception.

Контрольные вопросы

1. Назовите функциональные обязанности сотрудника службы приема и размещения.

2. Перечислите устройства, составляющие стандартное оборудование стойки reception.

3. Какие функции выполняет авторизационная машина (теминал) для проката банковских карт?

4. Из каких соображений высота стойки reception со стороны гостя делается выше на 10 – 15 см. по сравнению с высотой стойки со стороны сотрудника?

5. Как расшифровывается название «POS – терминал»?

Тема № 4: «Организация и технология обслуживания гостиничного фонда»

Тема практической работы:

«Составление графиков выхода на работу поэтажного персонала»

Цель практической работы:

·научиться составлять графики выхода на работу поэтажного персонала в зависимости от категории и количество номеров в гостинице;

развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества;

воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Общие теоретические сведения

Если говорить обобщенно, в целом, то в большинстве высококлассных отелей данное подразделение работает круглые сутки в три смены. Клиенты таких отелей в любое время суток не остаются без внимания. В различных отелях время начала и конца работы той или иной смены может быть разным. Но, как правило, графики работы смен отличаются незначительно. Чаще всего это следующие варианты:

1-я смена	2-я смена	3-я смена
(утренняя или иначе дневная)	(вечерняя)	(ночная)
с 7.00 до 15.30	с 13.00 до 21.30	с 21.30 до 7.00
с 8.30 до 17.30	с 14.00 до 22.00	с 22.00 до 8.30
с 7.00 до 16.00	с 14.00 до 22.30	с 22.30 до 7.00

Возможны и другие варианты с небольшой дифференциацией. Такой график позволяет осуществлять «бесшовный сервис», т. е. плавный переход от смены к смене. Все переработки, сверхурочные часы учитываются и соответствующим образом оплачиваются. Данный график выхода на работу в большей степени относится к работе горничных. Графики работы других сотрудников подразделения имеют свою специфику и могут варьироваться.

Очень важно, чтобы графики выхода на работу составлялись своевременно, в идеале в середине текущего месяца сотрудники уже должны знать свой график работы на следующий месяц. В этом случае они имеют возможность планировать свое рабочее и свободное время. Составление графиков выхода на работу непростое дело, поскольку руководителю необходимо комбинировать и чередовать не только позиции служащих, но и время их выхода на работу, выходные дни и т. д. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяется система взаимозаменяемости (Polivalense). Новичок проходит перекрестное обучение (кросс-тренинги) в рамках своего подразделения, и в итоге овладевает всеми навыками, необходимыми для обслуживания клиентов в своем отделе. Это делается для того, чтобы:

заменить при необходимости отсутствующего сотрудника другим, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем полученные знания и навыки;

изменить мнение отдельных сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ, искоренить зависть в коллективе и т. д.;

минимизировать возможные злоупотребления в службе.

При составлении графиков выхода на работу необходимо учитывать пожелания и предпочтения сотрудников службы по поводу рабочего расписания, выходных дней, а также очередных отпусков, так как в службе трудятся по большей части женщины. Иногда не удается удовлетворить все просьбы сотрудников и тогда руководитель составляет расписание работы подчиненных в соответствии с производственной необходимостью и интересами предприятия. Это в большей степени касается очередных отпусков. Поскольку гостиница работает беспрерывно весь год, удовлетворить и предоставить отпуск в летнее время всем сотрудникам не представляется возможным. Руководитель должен гибко подходить к данным проблемам и стараться максимально учитывать интересы предприятия и служащих. Иногда среди персонала службы возникает необходимость поменяться сменами друг с другом или выходными днями. Такие замены возможны только при наличии письменного заявления, своевременно составленного данными сотрудниками на имя руководителя службы.

Графики выхода на работу персонала службы АХС должны вывешиваться в офисе службы.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.

2.Выполнить письменно задание.

3.Сделать вывод по работе.

4.Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание

1. Изучить информацию о распределение работников в зависимости от количества номеров и категории гостинице.

2. По полученным данным сделать график работы горничных.

3. Аргументировать ответ.

Контрольные вопросы

1. От чего зависит количество горничных в гостинице.

2. Назовите примерный график работы горничных в гостинице с наполняемостью 100 номеров.

3. Кто дает задание горничной.

4. Какие документы регламентируют проверку качество уборки.

Тема № 5: «Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства»

«Подготовка информационной папки для гостей»

Цель практической работы:

сформировать умение подготовки информационных папок для гостей различного содержания;

развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества;

воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Общие теоретические сведения

Информационная папка (Guest's Information Folder) позволяет клиенту чувствовать себя в гостинице более уверенно. Материалы, из которых изготовлены информационные папки, их содержание могут быть самыми разнообразными. Встречаются дорогие кожаные информационные папки, пластиковые, а также выполненные из плотной бумаги и картона. Так же, как форменная одежда персонала, бланки меню, вывески, таблички, указатели в гостинице, так и информационные папки должны быть фирменно оформлены.

Информационная папка для гостей должна выглядеть эстетично, вызывать желание взять ее в руки и ознакомиться с сок-ржанием. В противном случае, сэкономив на этой статье расходов, не удивляйтесь, если Ваши гости будут использовать печатную продукцию не по назначению.

Информационная папка для гостей должна находиться в каждом номере на видном месте и обязательно рядом с телефоном.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2.Выполнить задание
3.Сделать вывод по работе.
4.Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание

1. На основании подготовленного материала разработать папку для гостей выбранной гостиницы.

Контрольные вопросы

1.Что вы знаете об информационной папке для гостей?

2.Почему так важно присутствие логотипа (бренда предприятия) на полиграфической и сувенирной продукции отеля?

Рекомендуемая литература

Тимохина Т. Л. «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие».

Тема № 6: «Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства»

«Противопожарная безопасность при проведении уборочных работ в гостиничных номерах»

Цель практической работы:

- ознакомиться с правилами техники безопасности при проведении уборочных работ в гостинице
- развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества;
- воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Общие теоретические сведения

Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в гостинице

Отель оснащен большим количеством различного оборудования и имущества. В нем работает значительное количество обслуживающего персонала, происходит постоянная смена проживающих. Именно поэтому вопросам охраны труда и техники безопасности в гостиницах уделяется большое внимание. Работники отеля допускаются к работе только после прохождения инструктажа по технике безопасности. Видами инструктажа является вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

Когда горничная убирает номера нужно прежде всего перед влажной уборкой проверить в каком состоянии есть электрошнуры. Электрический ток представляет большую опасность для жизни и здоровья человека. Поражение электрическим током чаще всего происходит в результате: случайного прикосновения к открытым токоведущим частям, находящимся под напряжением; появления напряжения в результате повреждения изоляции на наружных металлических частях электроустановок; некачественного заземления или зануления электрооборудования; неудовлетворительного ограждения токоведущих частей установки от случайного прикосновения; выполнения работ на распределительных устройствах без снятия напряжения и без соблюдения необходимых мер безопасности. К техническим способам и средствам защиты от поражения током относятся: изоляция токоведущих частей; защитное заземление, зануление; защитное отключение; ограждающий устройство; предупредительная сигнализация, знаки безопасности, средства защиты и др.. К работе с электроустановками допускаются лица не моложе 18 лет, прошедшие инструктаж и обучение безопасным приемам труда, которые подтвердили знание

правил безопасности в отношении выполняемой работы и прошедшие инструктаж по занимаемой должности.

Следует также отметить, что в отеле приказом директора из числа специально подготовленного электромеханического персонала назначается лицо, ответственное за общее состояние электрохозяйства отеля.

Ответственными за оказание первой помощи назначены дежурные администраторы службы охраны, старшие горничные, администраторы приема и размещения гостей. Ответственными за эвакуацию при пожаре и ЧС назначены старшие горничные, горничные, дежурные администраторы.

Ответственный за пожарную безопасность проходит обучение один раз в три года в специализированной организации. Обслуживающий персонал гостиницы обучается пожарно-техническому минимуму в объеме знаний требований нормативных правовых актов, регламентирующих пожарную безопасность в части противопожарного режима, а также приемов и действий при возникновении пожара в гостинице, позволяющих выработать практические навыки по предупреждению пожара, спасению жизни, здоровья людей и имущества при пожаре.

Сотрудники допускаются к работе на Объекте только после прохождения обучения мерам пожарной безопасности.

Ответственный за пожарную безопасность обязан:

- Следить за соблюдением правил пожарной безопасности, обслуживающим персоналом гостиницы;
- Выполнять предписания, постановления и иные законные требования должностных лиц пожарной охраны;
- Разрабатывать и осуществлять меры по обеспечению пожарной безопасности здания;
- Проводить профилактическую работу по пожарной безопасности в помещениях гостиницы, противопожарную пропаганду среди обслуживающего персонала, а также обучать персонал мерам пожарной безопасности по программам противопожарного инструктажа;
- Содержать в исправном состоянии системы и средства противопожарной защиты, включая первичные средства тушения пожаров, не допускать их использования не по назначению;
- Оказывать содействие пожарной охране при тушении пожаров, установлении причин и условий их возникновения и развития, а также при выявлении лиц, виновных в нарушении требований пожарной безопасности и возникновении пожаров;
- Обеспечивать доступ должностным лицам пожарной охраны при осуществлении ими служебных обязанностей на территории и в помещениях гостиницы;
- Предоставлять по требованию должностных лиц Государственного пожарного надзора, службы сведения и документы о состоянии пожарной безопасности в гостинице;
- Незамедлительно сообщать в пожарную охрану о возникших пожарах.

Ответственный за пожарную безопасность в гостинице обеспечивает:

- Наличие табличек с номером телефона для вызова пожарной охраны в помещениях гостиницы;
- Исправное состояние знаков пожарной безопасности, в том числе обозначающих пути эвакуации и эвакуационные выходы;
- Наличие памяток по соблюдению правил пожарной безопасности в номерах гостиницы;
- Исправное состояние систем и средств противопожарной защиты гостиницы;

- Оснащение помещений огнетушителями по нормам, предусмотренными приложениями № 1 и 2 Правил противопожарного режима.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2.Выполнить задание
3.Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

По изученному теоретическому материалу, выписать в тетрадь правила техники безопасности при проведении уборочных работ.

Контрольные вопросы

1. Кто в гостинице является ответственным за пожарную безопасность.
2. Как должны поступить горничные при пожаре.
3. Какие меры надо предпринять для информирования гостей о пожаре.

Рекомендуемая литература

Тимохина Т. JI. «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие».

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1.Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес - отеля отконгресс - отеля.
13. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминимума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.

23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии
2. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения
3. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федераци
4. Классификация средств размещений
5. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания
6. Технология организации службы контактной зоны гостиничного
7. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда
8. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия
9. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии
10. Национальные системы классификации средств размещения
11. Формирование информационной папки. Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия
12. Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений
13. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей
14. Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда
15. Инженерно- техническое оснащение гостиниц
16. Формирование комплекса дополнительных услуг
17. Организационно-коммерческая сторона деятельности гостиницы.
18. Пути снижения потерь на складах гостиницы.
19. Пути снижения потерь при транспортировке.
20. Факторы формирования качества транспортирования товаров.
21. Оптимизация условий транспортирования товаров.
22. Каналы утечки коммерческой тайны гостиничного предприятия.
23. Организационные меры по предотвращению утечки коммерческой информации.
24. Технические меры защиты коммерческой тайны.
25. Прогрессивные формы обслуживание клиентов в гостиничном секторе.
26. Организация оказания дополнительных услуг в гостинице.
27. Страхование бизнеса.
28. Соглашение и Стандартный контракт между отелем и перевозчиком.
29. Модель обеспечения качества гостиничных услуг.
30. Поиск информации и оценка о гостиничных услугах.
31. Гарантия предоставление потребителю услуг квалифицированными, профессионально подготовленными специалистами.
32. Виды услуг гостиничных комплексов в зимнее время.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.* Какой термин в зарубежной литературе подчеркивает доброжелательное отношение к клиенту в гостиничном бизнесе?

а) Сфера услуг
б) Гостиничное хозяйство
в) Индустрия гостеприимства
г) Туристическая деятельность
Правильный ответ: в)

2. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.* Какие два типа услуг, оказывает гостиничный комплекс?

а) основные
б) транспортные
в) дополнительные
г) медицинские
Правильный ответ: а), в)

3. *Укажите правильную последовательность* действий финансовой службы отеля (из перечисленных):

1) Подсчет ежедневных доходов по подразделениям
2) Составление ежедневного отчета генеральному директору
3) Расчеты по счетам клиентов
4) Начисления и выплата заработной платы
Правильный ответ: 3-1-2-4

4. *Укажите правильную последовательность* этапов предоставления гостиничной услуги:

1) Предоставление дополнительных услуг
2) Размещение (проживание)
3) Встреча и обслуживание гостя
4) Выезд гостя
Правильный ответ: 3-2-1-4

5. *Прочитайте текст и запишите недостающее понятие. Ответ следует записать с маленькой буквы* Какая часть затрат в гостиничном бизнесе относится к постоянной части эксплуатационных затрат?

Правильный ответ: большая

6. *Прочитайте текст и запишите недостающее понятие. Ответ следует записать с маленькой буквы* Дайте определение понятию "гостиничное хозяйство" – это…

Правильный ответ: хозяйственная деятельность, которая была связана с оказанием услуг по размещению, питанию и продаже напитков

7. *Прочитайте текст и запишите недостающее понятие. Ответ следует записать с маленькой буквы* Дайте определение понятию "гостиница (гостиничный комплекс)" – это…

Правильный ответ: сооружение, используемое прежде всего для предпринимательской деятельности, связанной с предоставлением населению услуг размещения (проживания) в помещениях, оснащенных необходимым количеством мебели, в котором предоставляется одна или несколько гостиничных услуг

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93540.html
2. Инновации в индустрии туризма : опорный конспект лекций / составители Ю. В. Слива-Щерба. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 52 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/108057.html
3. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129161.html
4. Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / составители А. С. Гусак. — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2020. — 190 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/123495.html
5. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93543.html
6. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129202.html
7. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под редакцией И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной. — Санкт-Петербург : Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020. — 300 с. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/131700.html

7.2. Дополнительная литература

8. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/120895.html
9. Лысикова, О. В. Тайм-менеджмент: инновации, туризм, сервис : учебное пособие / О. В. Лысикова. — Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2023. — 96 с. — ISBN 978-5-7433-3564-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/138062.html
10. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / О. Н. Васильева, А. В. Казакова, И. А. Меркулина [и др.] ; под редакцией Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 310 с. — ISBN 978-5-394-03306-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85352.html
11. Трофимов, Е. Н. Особенности многонациональной России и туризм : учебно-методическое пособие. Курс лекций / Е. Н. Трофимов. — 3-е изд. — Москва : Российская

международная академия туризма, Университетская книга, 2023. — 228 c. — ISBN 978-5-98699-402-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/138390.html

12. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 111 c. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115412.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
2. http://www.garant.ru/— Гарант
3. программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Организация и технология гостиничного бизнеса»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

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.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом на может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Организация и технология гостиничного бизнеса

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Беликова Екатерина Владимировна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)