

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии гостиничной деятельности
(указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Профиль подготовки

(бакалавр, магистр, и т.п., согласно лицензии)

Форма обучения

Гостиничная деятельность

(наименование программы бакалавриата/магистратуры/инженерного)

Выпускающая кафедра

ОЧНАЯ

(очная, заочная, очно-заочная)

Кафедра-разработчик рабочей программы

Гостиничного и ресторанного бизнеса

(название)

Гостиничного и ресторанного бизнеса

Год набора

(название)

2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	72/2	14	14	—	44	-	Зачет
5	144/4	14	28	—	75	+	Экзамен (27)
Итого:	216/6	28	42	—	119	+	Зачет, Экзамен (27)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»

Рабочую программу составили:

Сердюкова Надежда Константиновна, доцент, к.э.н., зав. кафедрой ГиРБ

Сердюков Дмитрий Анатольевич, ст. Преподаватель кафедры УТТР



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой



подпись

Н.К. Сердюкова

Ф.И.О.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



подпись

Ворожцова И.В.

Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и методического обеспечения



подпись

Васильченко В.В.

Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.1 Тематический план дисциплины.....	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	15
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	17
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	22
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	22
5.2 Организация самостоятельной работы обучающегося по дисциплине.....	23
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	24
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	24
5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	25
АННОТАЦИЯ.....	26

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» является формирование у студентов комплекса знаний о формировании, динамике и трендах развития мировой и отечественной гостиничной индустрии, организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей, теоретических знаний и практических навыков в области организации и контроля бизнес-процессов гостиничного предприятия.

Задачи изучения дисциплины:

- дать представление о процессах формирования, динамике и трендах развития мировой и отечественной гостиничной индустрии;
- научить осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения задач профессиональной деятельности на гостиничном предприятии, в том числе при организации гостиничного обслуживания;
- дать представление об организационно-правовых, экономических и технологических основах гостиничной индустрии, в том числе о цифровых технологиях и цифровизации гостиничной деятельности и технологиях гостиничной деятельности на основе концепции устойчивого развития;
- дать представление о рисках гостиничной деятельности и организации службы безопасности современного средства размещения;
- дать представление о бизнес-моделях гостиничной деятельности, сетевых и независимых отелях, особенностях деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов;
- научить на основе анализа и систематизации разнородных данных осуществлять процедуры выявления проблем и принятия решения в процессе организации гостиничного обслуживания;
- на основе изучения системы и правил классификации гостиниц и других средств размещения в России научить технологии и организации подготовки гостиничного предприятия к процедуре классификации;
- научиться организовывать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей, в том числе организовывать гостиничное обслуживание в соответствии с требованиями классификации гостиниц и других средств размещения;
- разрабатывать и внедрять регламенты и стандарты обслуживания, а также контролировать их выполнение на уровне основных операционных служб гостиничного и санаторно-курортного комплекса: СПИР, хозяйственная служба, служба питания;
- научиться организовывать работу по обеспечению контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Универсальные компетенции	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Философия
	Основы проектной деятельности
	Математика
	Информатика
	Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе
	Организация гостиничного дела
Профессиональные компетенции	
Управление и развитие курортных объектов размещения	

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Организация гостиничного дела Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Основы международного протокола Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Организация питания в гостиничных комплексах Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства Маркетинг гостиничных услуг Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Организация барного дела Организация ресторанного дела
--	---

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции		
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	<u>Знать:</u> принципы сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач при организации процессов гостиничного обслуживания <u>Уметь:</u> осуществлять сбор, отбор и обобщение информации на основе системного подхода, работать с нормативно-правовой базой гостиничной деятельности <u>Владеть:</u> навыками сбора, отбора и обобщения информации и методами системного подхода для решения профессиональных задач в гостиничной и санаторно-курортной деятельности при организации процессов гостиничного обслуживания
	УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	<u>Знать:</u> знать способы и методы анализа и систематизации разнородных данных и процедуры анализа проблем и принятия решения в профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания потребителей <u>Уметь:</u> анализировать и систематизировать разнородные данные, включая нормативно-правовые документы, стандарты, регламенты, статистические данные, для принятия решений в профессиональной деятельности <u>Владеть:</u> навыками осуществления процедур анализа проблем и принятия решений в гостиничной и санаторно-курортной деятельности в процессе организации обслуживания потребителей

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	Знать: методологию научного поиска и практической работы с источниками информации и методы принятия решений, в том числе при организации процессов обслуживания потребителей Уметь: осуществлять научный поиск и практическую работу с источниками информации Владеть: навыками и методами научного поиска, работы с источниками информации, базами данных и принятия решений, в том числе при организации процессов обслуживания потребителей
Профессиональные компетенции		
ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПК-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<u>Знать</u>: нормативно правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения в России и особенности применения требований классификации в различных типах и категориях средств размещения; технологию бизнес-процессов основных операционных подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия (СПИР, хозслужба, служба питания), в том числе на основе принципов устойчивого развития. <u>Уметь</u>: организовывать процессы гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне основных подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия (СПИР, хозслужба, служба питания), в том числе на основе принципов устойчивого развития. <u>Владеть</u>: навыками организации процессов гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне основных подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия (СПИР, хозслужба, служба питания).
	ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<u>Знать</u>: методы и технологию разработки стандартов и регламентов обслуживания на уровне основных подразделений гостиничного комплекса, примеры СОП брендовых отелей и ведущих гостиничных и санаторно-курортных предприятий. <u>Уметь</u>: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты обслуживания на уровне основных подразделений гостиничного комплекса <u>Владеть</u>: инструментарием разработки внутренних стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса, включая стандартные СОП и чек-листы
	ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств	<u>Знать</u>: методы и технологию обеспечения контроля за выполнением сотрудниками основных операционных подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<u>Уметь</u>: организовать и обеспечить контроль за выполнением сотрудниками основных операционных подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей <u>Владеть</u>: навыками осуществления контроля за выполнением сотрудниками основных операционных подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Семестр 4

№	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
Раздел 1. Организационно-правовые, экономические и технологические основы гостиничной индустрии						
1	Тема 1. Формирование и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии	10	2	2	-	6
2	Тема 2. Организационно-правовые основы гостиничной деятельности	10	2	2	-	6
3	Тема 3. Бизнес-модели гостиничной деятельности. Сетевые и независимые отели	10	2	2	-	6
4	Тема 4. Организация гостиничного обслуживания на основе требований системы классификации средств размещения в России	12	2	2	-	8
5	Тема 5. Особенности деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов	10	2	2	-	6
6	Тема 6. Цифровизация гостиничной деятельности	10	2	2	-	6
7	Тема 7. Технологии гостиничной деятельности на основе концепции устойчивого развития	10	2	2	-	6
8	Зачет	-	-	-	-	-
ИТОГО		72	14	14	-	44

Семестр 5

№	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
Раздел 2. Технологии и организация процессов гостиничного обслуживания						
1	Тема 8. Технологии управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия	10	2	4	-	4
2	Тема 9. Технологии управления качеством услуг гостиничного предприятия	11	2	4	-	5
3	Тема 10. Технологии и организация процессов обслуживания хозяйственной службы	10	2	4	-	6
4	Тема 11. Технологии и организация процессов обслуживания службы приема и размещения отеля	10	2	4	-	6
5	Тема 12. Технологии и организация процессов обслуживания службы питания	10	2	4	-	6
6	Тема 13. Риски гостиничной деятельности и организация службы безопасности гостиничного предприятия	10	2	4	-	6
7	Тема 14. Технологии и обеспечение контроля процессов гостиничного обслуживания	10	2	4	-	6
8	Курсовая работа	36	-	-	-	36
9	Экзамен	27	-	-	-	-
ИТОГО		144	14	28	-	75

4.1.1 Лекции

В таблице 4.2 представлено распределение тематики лекционных занятий по дисциплине.

Таблица 4.2

Темы лекционных занятий

№	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
<i>Раздел 1. Организационно-правовые, экономические и технологические основы гостиничной индустрии</i>		
1	Тема 1. Формирование и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии	1. Современное состояние и динамика развития международной гостиничной индустрии. 2. Основные международные рынки гостеприимства. 3. Российская гостиничная индустрия: структура, динамика, современные вызовы. 4. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» и его влияние на развитие гостиничной индустрии.
2	Тема 2. Организационно-правовые основы гостиничной деятельности	1. Нормативно-правовая база индустрии туризма и гостеприимства. 2. Система государственного регулирования туризма и гостеприимства в Российской Федерации. 3. Стандарты гостиничной деятельности.

№	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
		4. Профессиональные ассоциации в гостиничной индустрии.
3	Тема 3. Бизнес-модели гостиничной деятельности. Сетевые и независимые отели	1. Бизнес-стратегия гостиничного предприятия и ее реализация. Бизнес-модель А. Остервальдера. 2. Факторы, влияющие на бизнес-стратегию гостиничного предприятия. 3. Основные бизнес-модели в индустрии гостеприимства в России. 4. Сетевые и независимые отели. Развитие российских гостиничных брендов.
4	Тема 4. Организация гостиничного обслуживания на основе требований системы классификации средств размещения в России	1. Правила классификации гостиничных услуг в России. Организация гостиничного обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц. 2. Требования к гостиницам различных категорий. 3. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 3*. 4. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 4*. 5. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 5*. 6. Требования к персоналу гостиничных предприятий.
5	Тема 5. Особенности деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов	1. Коллективные и индивидуальные средства размещения. 2. Организация и регулирование деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов. 3. Развитие бизнеса управляющих компаний в секторе малых отелей. 4. Бизнес-стратегии малых отелей и гостевых домов. Стратегия кооперации.
6	Тема 6. Цифровизация гостиничной деятельности	1. Сквозные цифровые технологии и их применение в гостиничной индустрии. 2. Основные типы программных продуктов и цифровых технологий в гостиничной деятельности. 3. PMS в гостиничной индустрии. 4. CRM-системы и цифровая коммуникация с гостями отеля. 5. Интернет-технологии в гостиничной деятельности. Веб-сайт отеля и его функционал.
7	Тема 7. Технологии гостиничной деятельности на основе концепции устойчивого развития	1. Концепция устойчивого развития. Устойчивое развитие туризма и гостеприимства. 2. Внедрение принципов устойчивого развития в деятельность гостиничного предприятия. 3. «Зеленые» технологии при строительстве и эксплуатации гостиничных предприятий. 4. Управление закупками и отходами в гостинице на основе принципов устойчивого развития. 5. Технологии работы инженерной службы отеля.
<i>Раздел 2. Технологии и организация процессов гостиничного обслуживания</i>		
8	Тема 8. Технологии управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия	1. Конкурентоспособность как фактор повышения эффективности гостиничного предприятия. 2. Специфика гостиничной деятельности в контексте конкурентоспособности. 3. Значение технологий в обеспечении конкурентоспособности отеля. 4. Внешние и внутренние факторы конкурентоспособности отеля. 5. Управление конкурентоспособностью гостиничного предприятия.
9	Тема 9. Технологии управления качеством услуг	1. Технологический процесс оказания гостиничной услуги. Понятие гостиничного цикла.

№	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
	гостиничного предприятия	2. Политика отеля в области качества. Факторы качества гостиничных услуг. 3. Механизм и бизнес-процессы управления качеством услуг в отеле. 4. Применение принципов TQM в гостиничной деятельности. Цикл Деминга в отеле. 5. Критерии оценки качества гостиничных услуг. 6. Разработка стандартных операционных процедур (СОП) как инструмент управления качеством сервиса в отеле. 7. Персонал отеля в системе менеджмента качества. Технологии гостеприимного поведения
10	Тема 10. Технологии и организация процессов обслуживания хозяйственной службы	1. House Keeping, или хозяйственная служба, в операционной деятельности отеля. 2. Технологии работы хозяйственной службы. 3. Основные требования к персоналу хозяйственной службы. 4. СОП и бизнес-процессы хозяйственной службы. 5. Взаимодействие хозяйственной службы со службой закупок, инженерной службой и другими подразделениями отеля.
11	Тема 11. Технологии и организация процессов обслуживания службы приема и размещения отеля	1. Служба приема и размещения (СПИР) в операционной деятельности отеля. 2. Роль СПИР и Front Office в сервисных процедурах отеля и впечатлениях гостей. Основные требования к персоналу СПИР. 3. Основные подразделения и технологии работы СПИР отеля. Технология бронирования услуг отеля. 4. Цикл обслуживания гостей в отеле. Check-inn и check-out. Особенности приема групп в отеле. 5. СОП и бизнес-процессы СПИР. Цифровые технологии в работе СПИР. 6. Консьерж-сервис. Онлайн консьерж. 7. Guest Relations и коммуникация с гостями до, во время и после пребывания в отеле.
12	Тема 12. Технологии и организация процессов обслуживания службы питания	1. Служба питания, или F&B, в операционной деятельности отеля. Типология предприятий общественного питания в гостиницах. 2. Основные подразделения и технологии работы службы питания отеля. Рестораны «шведской линии», рестораны a-la cart. 3. Особенности технологий room-service. 4. Организация и бизнес-процессы банкетного обслуживания в отеле. Организация питания групп. 5. Требования к персоналу службы питания отеля. 6. Взаимодействие службы питания с другими службами отеля.
13	Тема 13. Риски гостиничной деятельности и организация службы безопасности гостиничного предприятия	1. Классификация существующих опасностей и риск как мера опасности. 2. Потенциальные опасности и риски и их виды. Общие положения. Риск, уровни рисков. 3. Классификация источников опасностей и туристских рисков, способы снижения рисков в гостиничной деятельности. 4. Уровни менеджмента безопасности в туристской индустрии. 5. Охрана труда и обеспечение безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства. 6. Организация службы безопасности гостиничного предприятия. Паспорт безопасности гостиницы.

№	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
14	Тема 14. Технологии и обеспечение контроля процессов гостиничного обслуживания	1. Взаимодействие служб гостиничного предприятия в процессе оказания услуг. 2. Документооборот отеля. Цифровизация бизнес-процессов и документооборота. 3. Контроль в системе менеджмента качества современного отеля. 4. Инструменты контроля процессов гостиничного обслуживания. 5. Отзывы гостей как индикатор качества услуг и процессов. Обратная связь и корректирующие действия.

4.1.2 Практические занятия

В таблице 4.3 представлено распределение тематики практических занятий по дисциплине.

Таблица 4.3

Темы практических занятий

№	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
<i>Раздел 1. Организационно-правовые, экономические и технологические основы гостиничной индустрии</i>		
1	Тема 1. Формирование и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии	ПЗ 1. Дискуссия на тему «Сегодня и завтра индустрии гостеприимства: тренды, динамика, технологии». Вопросы к дискуссии см. в ФОС по дисциплине
2	Тема 2. Организационно-правовые основы гостиничной деятельности	ПЗ 2. Выступление студентов с докладами-презентациями о развитии и регулировании гостиничного рынка в России и за рубежом. Темы докладов-презентаций см. в ФОС по дисциплине
3	Тема 3. Бизнес-модели гостиничной деятельности. Сетевые и независимые отели	ПЗ 3. Интерактивный семинар-дискуссия, по итогам которого студенты пишут реферат. Темы рефератов см. в см. в ФОС по дисциплине
4	Тема 4. Организация гостиничного обслуживания на основе требований системы классификации средств размещения в России	ПЗ 4. Тренинг «Сравнение отечественной и международных систем классификации средств размещения». По итогам занятия студенты выполняют письменное домашнее задания (см. ФОС по дисциплине)
5	Тема 5. Особенности деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов	ПЗ 5. Ролевая игра «Стратегия кооперации в деятельности малых отелей и гостевых домов». Задание к ролевой игре см. в ФОС по дисциплине.
6	Тема 6. Цифровизация гостиничной деятельности	ПЗ 6. Ролевая игра «Оптимизация бизнес-процессов отеля на основе цифровых технологий». Задание к ролевой игре см. в ФОС по дисциплине.
7	Тема 7. Технологии гостиничной деятельности на основе концепции устойчивого развития	ПЗ 7. Мастер-класс представителя отрасли. По итогам занятия студенты пишут эссе «Технологии устойчивого гостеприимства». Задание для эссе в ФОС по дисциплине.
<i>Раздел 2. Технологии и организация процессов гостиничного обслуживания</i>		
8	Тема 8. Технологии управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия	ПЗ 8. Семинар-дискуссия «Независимый отель vs сетевой отель». Вопросы к семинару-дискуссии см. в ФОС по дисциплине.
9	Тема 9. Технологии управления качеством услуг гостиничного предприятия	ПЗ 9. Решение кейс-задач по управлению качеством услуг отеля. Типовые кейс-задачи см. в ФОС по дисциплине.

№	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
10	Тема 10. Технологии и организация процессов обслуживания хозяйственной службы	ПЗ 10. Мастер-класс представителя отрасли. По итогам мастер-класса проводится контрольный опрос и тестирование студентов.
11	Тема 11. Технологии и организация процессов обслуживания службы приема и размещения отеля	ПЗ 11. Мастер-класс представителя отрасли. По итогам занятия студенты выполняют письменное домашнее задание «Требования к персоналу гостиничных предприятий». Задание см. в ФОС по дисциплине.
12	Тема 12. Технологии и организация процессов обслуживания службы питания	ПЗ 12. Выполнение проектного задания «Организация обслуживания группы в отеле». Пример проектного задания см. в ФОС по дисциплине.
13	Тема 13. Риски гостиничной деятельности и организация службы безопасности гостиничного предприятия	ПЗ 13. Дискуссия и решение кейс-задач по технологиям управления рисками и безопасностью в гостиничной деятельности. Вопросы к дискуссии и типовые кейс-задачи см. в ФОС по дисциплине.
14	Тема 14. Технологии и обеспечение контроля процессов гостиничного обслуживания	ПЗ 14. Мастер-класс представителя отрасли «Работа с отзывами и эффективная коммуникация с гостями отеля». По итогам занятия студенты выполняют письменное домашнее задание «Анкета гостя после пребывания в отеле». Задание см. в ФОС по дисциплине.

4.1.3. Лабораторные занятия - не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

В таблице 4.4 представлено распределение самостоятельной работы студента по разделам дисциплины.

Таблица 4.4

Самостоятельная работа студентов

№	Наименование темы дисциплины	СРС
<i>Раздел 1. Организационно-правовые, экономические и технологические основы гостиничной индустрии</i>		
1	Тема 1. Формирование и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, подготовка к практическому занятию. Тесты см. в ФОС по дисциплине.
2	Тема 2. Организационно-правовые основы гостиничной деятельности	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, подготовка докладов-презентаций. Тесты и темы докладов-презентаций см. в ФОС по дисциплине.
3	Тема 3. Бизнес-модели гостиничной деятельности. Сетевые и независимые отели	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, подготовка к дискуссии, написание реферата. Тесты, темы рефератов см. в ФОС по дисциплине.
4	Тема 4. Организация гостиничного обслуживания на основе требований системы классификации средств размещения в России	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, выполнение письменного домашнего задания (см. ФОС по дисциплине)
5	Тема 5. Особенности деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, подготовка к ролевой игре «Стратегия кооперации в деятельности малых отелей и гостевых домов». Задание к ролевой игре см. в ФОС по дисциплине.

№	Наименование темы дисциплины	СРС
6	Тема 6. Цифровизация гостиничной деятельности	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, подготовка к ролевой игре «Оптимизация бизнес-процессов отеля на основе цифровых технологий». Задание к ролевой игре см. в ФОС по дисциплине.
7	Тема 7. Технологии гостиничной деятельности на основе концепции устойчивого развития	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, написание эссе. Тесты и задание к эссе см. в ФОС по дисциплине.
<i>Раздел 2. Технологии и организация процессов гостиничного обслуживания</i>		
8	Тема 8. Технологии управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, подготовка к семинару-дискуссии. Тесты и вопросы к семинару-дискуссии см. в ФОС по дисциплине.
9	Тема 9. Технологии управления качеством услуг гостиничного предприятия	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование, решение кейс-задач по управлению качеством услуг отеля. Тесты и типовые кейс-задачи см. в ФОС по дисциплине.
10	Тема 10. Технологии и организация процессов обслуживания хозяйственной службы	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование и подготовка к контрольному опросу. Тесты и вопросы для контрольного опроса см. в ФОС по дисциплине.
11	Тема 11. Технологии и организация процессов обслуживания службы приема и размещения отеля	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование и выполнение письменного домашнего задания «Требования к персоналу гостиничных предприятий». Тесты и домашнее задание см. в ФОС по дисциплине.
12	Тема 12. Технологии и организация процессов обслуживания службы питания	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование и подготовка к выполнению проектного задания «Организация обслуживания группы в отеле». Пример проектного задания см. в ФОС по дисциплине.
13	Тема 13. Риски гостиничной деятельности и организация службы безопасности гостиничного предприятия	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование и подготовка к дискуссии и решению кейс-задач по технологиям управления рисками и безопасностью в гостиничной деятельности. Тесты, вопросы к дискуссии и типовые кейс-задачи см. в ФОС по дисциплине.
14	Тема 14. Технологии и обеспечение контроля процессов гостиничного обслуживания	Проработка лекционного материала, работа с литературой, нормативными документами и интернет-источниками. Тестирование и выполнение письменного домашнего задания «Анкета гостя после пребывания в отеле». Тесты и домашнее задание см. в ФОС по дисциплине.
15	Курсовая работа	Написание курсовой работы по темам, которые содержатся в ФОС по дисциплине, в соответствии с методическими рекомендациями

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Абдель Вахед Э. А. М.. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник : [16+] / Абдель Вахед Э. А. М., В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021. – 204 с. : ил.,

табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701229> (дата обращения: 14.06.2023). – Библиогр.: с. 186-189. – ISBN 978-5-7882-3025-2. – Текст : электронный.

2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 14.06.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

3. 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> (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. – 213 с. – ISBN 978-5-394-05151-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/124098.html> (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – ISBN 978-5-4497-0797-0. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html> (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – DOI: <https://doi.org/10.23682/99991>

6. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 300 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14413-0. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 14.06.2023).

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Таблица 4.5

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG, Part of Springer Nature. – URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Текст : электронный.
	Наименование ИИС
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы

– Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (в актуальной редакции) - Доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/document/9032907/>

– Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» №114-ФЗ от 18.07.1996 (в актуальной редакции). - Доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/document/9027927>

– Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853. - Доступ свободный по URL <https://docs.cntd.ru/document/566351106>.

– Положение о классификации гостиниц. Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860. - Доступ свободный по URL <https://docs.cntd.ru/document/566419544>.

– Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р // Доступ свободный по URL <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648/>

Национальные стандарты (доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/> ;

– ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

– ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования.

– Свод правил СП 257.1325800.2016. "Здания гостиниц. Правила проектирования" (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 20 октября 2016 г. N 724/пр).

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 4.6

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: https://www.book.ru/cat/578/1 (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
8.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
10.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Текст : электронный.

Периодические издания (электронные версии):

1. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц <https://hotelier.pro/>
2. Гостиничный бизнес | [frontdesk.ru](https://www.frontdesk.ru/) - Сообщество профессионалов <https://www.frontdesk.ru/>
3. ProHotel.ru: Гостиничный бизнес в России. <http://prohotel.ru/>
4. Он-лайн журнал «Горячая линия. Туризм» <http://www.hotline.travel/>
5. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии «RATA-News» <http://www.ratanews.ru/>

Официальные веб-сайты:

1. Министерство экономического развития Российской Федерации. Туризм <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
2. Российский Союз туриндустрии (РСТ) <http://www.rostourunion.ru/>
3. Российская гостиничная ассоциация (РГА) <https://rha.ru/>
4. Общенациональный Союз Индустрии Гостеприимства (ОСИГ) <https://ocig.ru/>
5. Travelline.ru – Единая платформа для гостиничного бизнеса
6. TravelLine - <https://www.youtube.com/c/TravelLineRu>
7. Суточно.ру. Бронирование гостевых домов, квартир, отелей. - <https://sutochno.ru/>
8. Ostrovok.ru Бронирование отелей и гостиниц. - <https://ostrovok.ru/>

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для курсовой работы;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Тематика курсовых работ

Учебным планом изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» предусмотрено написание и защита студентами курсовой работы в семестре 5 по следующим темам (по выбору студента):

1. Технологии и бизнес-процессы бронирования услуг отеля.
2. Технологии и бизнес-процессы приема и размещения гостей в гостинице.

3. Технологии и бизнес-процессы приема и обслуживания иностранных граждан в отелях России.
4. Технологии и бизнес-процессы обслуживания в отеле гостей сегмента V.I.P.
5. Технологии работы и коммуникации с постоянными гостями отеля.
6. Технологии работы отеля с гостями, имеющими ограниченные физические возможности.
7. Технологии и бизнес-процессы обслуживания туристских групп в гостинице.
8. Технологии работы службы консьержей в отелях категории 4-5*.
9. Технологии работы службы дворецких (батлеров) в отелях Luxury.
10. Технологии и бизнес-процессы оказания дополнительных в гостинице.
11. Технологии и бизнес-процессы работы Travel бюро в гостинице.
12. Технологии и бизнес-процессы предоставления транспортного обслуживания в гостинице.
13. Технологии и бизнес-процессы организации отдыха и развлечений в гостинице.
14. Технологии и бизнес-процессы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
15. Технологии и бизнес-процессы SPA и Wellness в отеле.
16. Технологии и бизнес-процессы службы питания в гостинице.
17. Технологии и бизнес-процессы банкетной службы отеля.
18. Технологии и бизнес-процессы организации и проведения событий в отеле.
19. Технологии и бизнес-процессы хозяйственной службы отеля.
20. Технологии и бизнес-процессы инженерной службы отеля.
21. Технологии и бизнес-процессы административных служб отеля.
22. Технологии и бизнес-процессы кадровой службы отеля.
23. Технологии и бизнес-процессы коммерческой службы отеля.
24. Технологии и бизнес-процессы службы безопасности отеля.
25. Технологии и бизнес-процессы Guest Relations.
26. Цифровые программы лояльности как инструмент повышения конкурентоспособности отеля.
27. Управление качеством гостиничного сервиса как инструмент повышения конкурентоспособности отеля.
28. Технологии устойчивого гостеприимства.
29. Бесконтактные технологии в работе гостиничных предприятий.
30. Цифровизация бизнес-процессов современного отеля.
31. Проектирование отеля на основе «зеленых» технологий.
32. Технологии и бизнес-процессы закупок гостиничного предприятия в контексте устойчивого развития.
33. Персонализация гостиничных услуг и технологий гостеприимства.
34. Технологии работы отеля как основной фактор конкурентоспособности гостиничных услуг.
35. Технологии и бизнес-процессы работы отеля на туристском рынке b2b.

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Современное состояние и динамика развития международной гостиничной индустрии.
2. Основные международные рынки гостеприимства.
3. Российская гостиничная индустрия: структура, динамика, современные вызовы.
4. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» и его влияние на развитие гостиничной индустрии.
5. Нормативно-правовая база индустрии туризма и гостеприимства.
6. Система государственного регулирования туризма и гостеприимства в Российской Федерации.
7. Стандарты гостиничной деятельности.
8. Профессиональные ассоциации в гостиничной индустрии.
9. Бизнес-стратегия гостиничного предприятия и ее реализация. Бизнес-модель А. Остервальдера.
10. Факторы, влияющие на бизнес-стратегию гостиничного предприятия.
11. Основные бизнес-модели в индустрии гостеприимства в России.

12. Сетевые и независимые отели. Развитие российских гостиничных брендов.
13. Правила классификации гостиничных услуг в России. Организация гостиничного обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц.
14. Требования к гостиницам различных категорий.
15. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 3*.
16. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 4*.
17. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 5*.
18. Требования к персоналу гостиничных предприятий.
19. Коллективные и индивидуальные средства размещения.
20. Организация и регулирование деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов.
21. Развитие бизнеса управляющих компаний в секторе малых отелей.
22. Бизнес-стратегии малых отелей и гостевых домов. Стратегия кооперации.
23. Сквозные цифровые технологии и их применение в гостиничной индустрии.
24. Основные типы программных продуктов и цифровых технологий в гостиничной деятельности.
25. PMS в гостиничной индустрии.
26. CRM-системы и цифровая коммуникация с гостями отеля.
27. Интернет-технологии в гостиничной деятельности. Веб-сайт отеля и его функционал.
28. Концепция устойчивого развития. Устойчивое развитие туризма и гостеприимства.
29. Внедрение принципов устойчивого развития в деятельность гостиничного предприятия.
30. «Зеленые» технологии при строительстве и эксплуатации гостиничных предприятий.
31. Управление закупками и отходами в гостинице на основе принципов устойчивого развития.
32. Технологии работы инженерной службы отеля.

Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Современное состояние и динамика развития международной гостиничной индустрии.
2. Основные международные рынки гостеприимства.
3. Российская гостиничная индустрия: структура, динамика, современные вызовы.
4. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» и его влияние на развитие гостиничной индустрии.
5. Нормативно-правовая база индустрии туризма и гостеприимства.
6. Система государственного регулирования туризма и гостеприимства в Российской Федерации.
7. Стандарты гостиничной деятельности.
8. Профессиональные ассоциации в гостиничной индустрии.
9. Бизнес-стратегия гостиничного предприятия и ее реализация. Бизнес-модель А. Остервальдера.
10. Факторы, влияющие на бизнес-стратегию гостиничного предприятия.
11. Основные бизнес-модели в индустрии гостеприимства в России.
12. Сетевые и независимые отели. Развитие российских гостиничных брендов.
13. Правила классификации гостиничных услуг в России. Организация гостиничного обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц.
14. Требования к гостиницам различных категорий.
15. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 3*.
16. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 4*.
17. Требования к гостиничным номерам в гостиницах 5*.
18. Требования к персоналу гостиничных предприятий.
19. Коллективные и индивидуальные средства размещения.
20. Организация и регулирование деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов.
21. Развитие бизнеса управляющих компаний в секторе малых отелей.
22. Бизнес-стратегии малых отелей и гостевых домов. Стратегия кооперации.
23. Сквозные цифровые технологии и их применение в гостиничной индустрии.

24. Основные типы программных продуктов и цифровых технологий в гостиничной деятельности.
25. PMS в гостиничной индустрии.
26. CRM-системы и цифровая коммуникация с гостями отеля.
27. Интернет-технологии в гостиничной деятельности. Веб-сайт отеля и его функционал.
28. Концепция устойчивого развития. Устойчивое развитие туризма и гостеприимства.
29. Внедрение принципов устойчивого развития в деятельность гостиничного предприятия.
30. «Зеленые» технологии при строительстве и эксплуатации гостиничных предприятий.
31. Управление закупками и отходами в гостинице на основе принципов устойчивого развития.
32. Технологии работы инженерной службы отеля.
33. Конкурентоспособность как фактор повышения эффективности гостиничного предприятия.
34. Специфика гостиничной деятельности в контексте конкурентоспособности.
35. Значение технологий в обеспечении конкурентоспособности отеля.
36. Внешние и внутренние факторы конкурентоспособности отеля.
37. Управление конкурентоспособностью гостиничного предприятия.
38. Технологический процесс оказания гостиничной услуги. Понятие гостиничного цикла.
39. Политика отеля в области качества. Факторы качества гостиничных услуг.
40. Механизм и бизнес-процессы управления качеством услуг в отеле.
41. Применение принципов TQM в гостиничной деятельности. Цикл Деминга в отеле.
42. Критерии оценки качества гостиничных услуг.
43. Разработка стандартных операционных процедур (СОП) как инструмент управления качеством сервиса в отеле.
44. Персонал отеля в системе менеджмента качества. Технологии гостеприимного поведения.
45. House Keeping, или хозяйственная служба, в операционной деятельности отеля.
46. Технологии работы хозяйственной службы.
47. Основные требования к персоналу хозяйственной службы.
48. СОП и бизнес-процессы хозяйственной службы.
49. Взаимодействие хозяйственной службы со службой закупок, инженерной службой и другими подразделениями отеля.
50. Служба приема и размещения (СПИР) в операционной деятельности отеля.
51. Роль СПИР и Front Office в сервисных процедурах отеля и впечатлениях гостей. Основные требования к персоналу СПИР.
52. Основные подразделения и технологии работы СПИР отеля. Технология бронирования услуг отеля.
53. Цикл обслуживания гостей в отеле. Check-in и check-out. Особенности приема групп в отеле.
54. СОП и бизнес-процессы СПИР. Цифровые технологии в работе СПИР.
55. Консьерж-сервис. Онлайн консьерж.
56. Guest Relations и коммуникация с гостями до, во время и после пребывания в отеле.
57. Служба питания, или F&B, в операционной деятельности отеля. Типология предприятий общественного питания в гостиницах.
58. Основные подразделения и технологии работы службы питания отеля. Рестораны «шведской линии», рестораны a-la cart.
59. Особенности технологий room-service.
60. Организация и бизнес-процессы банкетного обслуживания в отеле.
61. Организация питания групп.
62. Требования к персоналу службы питания отеля.
63. Взаимодействие службы питания с другими службами отеля.
64. Классификация существующих опасностей и риск как мера опасности.
65. Потенциальные опасности и риски и их виды. Общие положения. Риск, уровни рисков.
66. Классификация источников опасностей и туристских рисков, способы снижения рисков в гостиничной деятельности.

67. Уровни менеджмента безопасности в туристской индустрии.
68. Охрана труда и обеспечение безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства.
69. Организация службы безопасности гостиничного предприятия. Паспорт безопасности гостиницы.
70. Взаимодействие служб гостиничного предприятия в процессе оказания услуг.
71. Документооборот отеля. Цифровизация бизнес-процессов и документооборота.
72. Контроль в системе менеджмента качества современного отеля.
73. Инструменты контроля процессов гостиничного обслуживания.
74. Отзывы гостей как индикатор качества услуг и процессов. Обратная связь и корректирующие действия.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет):

Оценка «зачтено» - ответ на вопросы зачета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Изучение студентами теоретического курса «Технологии гостиничной деятельности» предполагает знакомство с лекциями, основной и дополнительной литературой и ее конспектирование.

Работа студентов с литературой по дисциплине нацелена на углубленное изучение отдельных тем, рассмотренных на практических занятиях, а также на изучение тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

Учебно-методические материалы по подготовке практических занятий в РПД представлены отдельно по каждому разделу в соответствии с программой дисциплины и последовательностью изучения курса. Выделяются следующие разделы:

1. Организационно-правовые, экономические и технологические основы гостиничной индустрии.

2. Технологии и организация процессов гостиничного обслуживания.

В каждом разделе даны:

1) учебно-методические материалы лекционного курса, включающие план лекции по каждой изучаемой теме, вопросы и задания для самоконтроля, список основной и дополнительной литературы;

2) учебно-методические материалы по подготовке практических занятий, содержащие темы занятий с указанием последовательности их рассмотрения, задания для самостоятельной работы, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, систему упражнений для домашних заданий и самопроверки. Выполнение упражнений даст возможность студентам глубже усвоить теоретический материал, применить полученные знания на практике, выработать прочные умения и навыки организации гостиничной деятельности и процесса обслуживания гостей отеля/санатория.

Прежде чем приступить к выполнению заданий для самоконтроля, студентам необходимо изучить рекомендуемую по каждой теме литературу. Общий список учебной, учебно-методической и научной литературы представлен в отдельном разделе комплекса. Большинство пособий, указанных в списке, имеются в библиотеке СГУ. Кроме того, в списке имеются ссылки на сайты, содержащие полезный для изучения материал по различным разделам дисциплины. В лекционном курсе по каждой теме указана основная и дополнительная литература.

Поскольку студенты сдают экзамен по дисциплине, в рабочую программу вошел Перечень вопросов по подготовке к промежуточной аттестации, а также тематика курсовых работ.

При изучении каждого из разделов следует опираться на лекции преподавателя и рекомендованную литературу, а также формировать определенные умения на практических занятиях и при выполнении домашних работ. В случае необходимости обращаться за консультацией к преподавателям, ведущим данную дисциплину.

Методические указания студентам по подготовке к проведению практических занятий

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучаемыми теоретического материала, развития у них умения целенаправленной работы с научной и учебной литературой для самостоятельного получения новых знаний, приобретения навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д. Самостоятельная работа студентов по подготовке к практическим занятиям носит репродуктивный и познавательно-поисковый характер. Предварительная подготовка студентов к занятиям и активная работа в аудитории в ходе занятия будет способствовать успешному овладению навыками активного общения в профессиональной среде, представления проектов туристской деятельности, продвижения туристского продукта.

Готовясь к практическому занятию, студент вначале должен ознакомиться с вопросами, выносимыми на обсуждение, а также с перечнем рекомендованной литературы. Затем суть обсуждаемых проблем изучается с использованием рекомендованных учебников, научной и справочной литературы.

Информацию, почерпнутую из литературы, следует письменно фиксировать в своих конспектах, что, с одной стороны, способствует ее лучшему усвоению и запоминанию, а с другой упрощает последующую подготовку к зачету. При появлении неясных вопросов следует четко их сформулировать для последующего получения ответа на них у преподавателя. Усвоив существо изучаемой проблемы, следует продумать порядок ее изложения при выступлении на практическом занятии, увязав ее со своей будущей профессиональной деятельностью. Во время практических занятий осуществляется следящий контроль за самостоятельной работой студентов.

Каждое практическое занятие предполагает выполнение студентом домашнего задания, выполняемого индивидуально или в группе, результаты которого должны быть представлены в виде:

- доклада-презентации;
- устного ответа;
- письменного отчета.

Список основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов, периодических изданий, рекомендованных студентам для подготовки к практическим занятиям, лабораторным работам, при выполнении домашних заданий, написании курсовой работы по дисциплине, приведен в разделе 4 Рабочей программы дисциплины.

5.2 Организация самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Методические указания по выполнению домашних заданий (подготовке презентаций)
Работу целесообразно выполнять в следующей последовательности:

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы;
- составление плана сообщения (презентации);
- написание сообщения (подготовка презентации).

Выбор темы. Тема для сообщения или презентации выбирается студентом самостоятельно из представленного списка и согласуется преподавателем.

Подбор и изучение литературы. Литература для написания сообщения подбирается с учетом сформулированной темы. Данные должны быть, насколько это возможно, новыми и соответствующими текущей экономической ситуации. Рекомендуемые источники по каждому заданию представлены в разделе 4 РПД.

Составление плана и написание сообщения (подготовка презентации). Сообщение (презентация) должно состоять из следующих частей: краткий обзор темы, терминология, содержание проекта (разработки), собственные выводы и предложения.

Краткий обзор темы подразумевает ее раскрытие и изложение основных моментов, приведение статистических данных, допускается размещение небольшого числа графиков, диаграмм, схем. Важно, чтобы изложенная информация полностью освещала сформулированную тему. Оценивается умение автора переработать достаточное количество материала и вкратце излагать информацию, основываясь на нескольких источниках, умение сформулировать собственные выводы и предложения, дать оценку различным подходам по выбранной теме. Помимо этого, важными критериями оценки являются последовательность, логичность, убедительность и четкость изложения информации.

Требования к презентации: использование наглядных изображений, визуальных материалов, грамотный подбор оформления слайдов для лучшего представления материала. Выступление на презентации не должно дублировать текст на слайдах. Слайды должны иллюстрировать излагаемый материал и наглядно представлять результаты исследования вопроса или разработки проекта. При подготовке презентаций, связанных с разработкой проектов туристской деятельности, следует обязательно использовать изображения предлагаемых направлений, объектов размещения, видов обслуживания. Используемые расчеты следует сводить в таблицы для наглядности представления. Необходимо понимать, что в современных условиях презентация является одним из наиболее востребованных профессиональных способов представления информации (продукта, проектов) в профессиональной среде. Поэтому умение правильно подготовить и провести презентацию на

высоком профессиональном уровне является важным навыком подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Время на презентацию (выступление с сообщением) на практическом занятии не должно превышать 10 минут.

Требования к оформлению письменного отчета: объем письменного отчета не должен превышать 4-5 страниц формата А4, не считая титульного листа и списка литературы, шрифт 12, интервал 1,5. Титул оформляется стандартно.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется в форме лекционных и практических занятий. Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможны с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- Информационно-коммуникационные технологии: использование ПО общего назначения и комплекта презентационной техники согласно п.5 настоящей Рабочей программы для проведения презентаций на практических занятиях, использование электронных образовательных ресурсов (электронные конспекты Методических рекомендаций, размещенные на сайте СГУ, электронные версии рекомендованных периодических изданий, материалы официальных сайтов, указанных в п.4 настоящей Рабочей программы) при подготовке к практическим занятиям.
- Работа в команде: совместная работа студентов в группе при выполнении групповых домашних заданий и подготовке к ролевым играм и выполнению лабораторных работ согласно программе изучения дисциплины.
- Ролевая игра: организация и проведение ролевых игр для студентов на практических занятиях.
- Интерактивный семинар, семинар-дискуссия: обсуждение докладов и презентаций студентов в виде открытой дискуссии для отработки навыков активного общения в профессиональной среде.
- Домашние задания-проекты: самостоятельная работа студентов индивидуально или в рабочих группах в рамках поставленного задания для достижения определенного практического результата установленной формы (программа, документ, проект и т.д.).

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).
2. Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы), специализированное ПО.
3. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.
4. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows
2	Kaspersky Endpoint Security
3	LibreOffice – Бесплатное ПО
4	Архиватор 7-zip.
5	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы включает специализированную мебель, технические средства и наборы демонстрационного оборудования для представления учебной информации: столы и стулья, рабочее место преподавателя, доска меловая, интерактивная доска, проектор, ноутбук.

5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине,

позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат
Профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины
Технологии гостиничной деятельности
 дисциплина, формируемая участниками образовательных отношений
 форма обучения – очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	6/216
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов комплекса знаний о формировании, динамике и трендах развития мировой и отечественной гостиничной индустрии, организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей, теоретических знаний и практических навыков в области организации и контроля бизнес-процессов гостиничного предприятия.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Тема 1. Формирование и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии Тема 2. Организационно-правовые основы гостиничной деятельности Тема 3. Бизнес-модели гостиничной деятельности. Сетевые и независимые отели Тема 4. Организация гостиничного обслуживания на основе требований системы классификации средств размещения в России Тема 5. Особенности деятельности индивидуальных средств размещения, малых отелей и гостевых домов Тема 6. Цифровизация гостиничной деятельности Тема 7. Технологии гостиничной деятельности на основе концепции устойчивого развития Тема 8. Технологии управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия Тема 9. Технологии управления качеством услуг гостиничного предприятия Тема 10. Технологии и организация процессов обслуживания хозяйственной службы Тема 11. Технологии и организация процессов обслуживания службы приема и размещения отеля Тема 12. Технологии и организация процессов обслуживания службы питания Тема 13. Риски гостиничной деятельности и организация службы безопасности гостиничного предприятия Тема 14. Технологии и обеспечение контроля процессов гостиничного обслуживания
Формируемые компетенции (коды)	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в

	профессиональной деятельности УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений ПК-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Философия Основы проектной деятельности Математика Информатика Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе Организация гостиничного дела Управление и развитие курортных объектов размещения Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Основы международного протокола Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Организация питания в гостиничных комплексах Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства Маркетинг гостиничных услуг Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Организация барного дела Организация ресторанного дела
Образовательные технологии	Лекционные занятия, практические работы, СРС
Форма промежуточной аттестации	Зачет, курсовая работа, экзамен