



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

М.Г. Синчурина

«15» марта 2023 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

Б1.В.12 Технологии гостиничного дела

(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки:

43.03.03 Гостиничное дело

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

**Управлением гостиничным комплексом и
иными средствами размещения**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий*))*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой туризма:

Протокол № 7 от «15» марта 2023 г.

Протокол № 6 от «22» февраля 2023 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

зав. кафедры

Н.С. Панкеева

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4.3 Содержание учебного материала	7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	7
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	8
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	9
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	13
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	13
а) основная литература	13
б) дополнительная литература	13
в) периодическая литература	13
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	14
6.2. Программное обеспечение	16
6.3. Технические и электронные средства	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	18
8.1. Оценочные средства текущего контроля	18
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	20

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: формирование у студентов системных знаний, умений и навыков в области производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, а также развитие предметно-ориентированных компетенций, способствующих его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда.

Задачи:

- ? обучение организации и технологиям предоставления гостиничных услуг, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- ? изучение правил, норм и стандартов, действующих в сфере гостиничной деятельности;
- ? рассмотрение принципов производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- ? ознакомление с технологическими основами функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- ? ознакомление со спецификой и структурой гостиничного продукта;
- ? обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Технологии гостиничного дела» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Технологии гостиничного дела» является базовой дисциплиной в структуре ОПОП.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Сервисная деятельность.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Преддипломная практика;
- Безопасность в отрасли;
- Организация гостиничного дела;
- Проектно-технологическая;
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-1.1	Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
	ПК-1.2	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК-1.3	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-7 Способен применять современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя	ПК-7.1	Способен применять технологии предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла
	ПК-7.2	Способен разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
	ПК-7.3	Способен осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе 4 часа на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 94 часа самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
1	Основные понятия гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	8	0	2	0	19		
2	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	8	1	1	0	19		
3	Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённости клиентов.	8	1	1	0	19		
4	Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.	8	1	1	0	19		
5	Технологии функционирования различных служб в гостинице.	8	1	1	0	18		
Итого за 8 семестр			4	6	0	94	Зач (4)	
Итого часов			4	6	0	94		

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени , час. (из них с при- мене- нием ДОТ)		
8	Основные понятия гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы	1	19 (19)	Гл	1.Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. . - М. : Академия, 2011. - 223 с.- ISBN 978-5-7695-7777-2– 10 экз.
8	Квалификацион- ные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	Для овладения знаниями: конспектирование текста	2	19 (19)	Тест, КЛ	Корнеев Н. В., Корнеева Ю. В., Емелина И. А. Технология гостиничного сервиса [электронный ресурс] : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования. –ЭБК.- М.:Академия, 2011.- Режим доступа:ЭЧЗ «Библиотех».- Неогранич.доступ. - ISBN978-5-7695- 5809-2
8	Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённос- ти клиентов.	Для овладения знаниями: использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета	3	19 (19)	Тест, Пз	жум Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр, 2012. - 399 с.- ISBN 978-5-9776-0176-4. - ISBN 978-5-16-004665-5 – 10 экз.
8	Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.	Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций	4	19 (19)	КЛ	Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум : Инфра-М, 2012. - 254 с.- ISBN 978-5-8199-0340-7. - ISBN 978-5-16-003191-0-21экз.

8	Технологии функционирования различных служб в гостинице.	Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы	5	18 (18)	УО	Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : КноРус, 2013. - 168 с. - ISBN 978-5-406- 02664-9– 9 экз.
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				94		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				94		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				94		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	3
Наименование основных разделов (модулей)	<p>Основные понятия гостиничной деятельности.</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p> <p>Квалификационные требования к персоналу.</p> <p>Стандарты обслуживания в средствах размещения.</p> <p>Культура обслуживания.</p> <p>Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённости клиентов.</p> <p>Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.</p> <p>Технологии функционирования различных служб в гостинице.</p>
Формы текущего контроля	Доклад/презентация, глоссарий по предмету, тест, конспект лекций, практическое задание, устный опрос
Форма промежуточной аттестации	Зачет

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Гостиничный продукт, основные понятия в гостиничной деятельности. Основные нормативные документы. Правила предоставления гостиничных услуг. ГОСТы, регламентирующие гостиничную деятельность.	2 (0)	Д	ПК-1.2, ПК-1.3
2	2	Стандарты обслуживания в средствах размещения, квалификационные требования к персоналу в средствах размещения.	1 (0)	Тест, Д	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3
3	3	Система оценки удовлетворённости гостей в гостинице, основы производственно – технологической деятельности в средствах размещения.	1 (0)	Тест, КЛ	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3
4	4	Особенности организации функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.	1 (0)	Д	ПК-1.2, ПК-7.2
5	5	Технология приёма и обслуживания гостей в гостинице. Особенности приёма и обслуживания VIP– гостей, иностранных гостей , гостей с ограниченными возможностями, специфика их приёма и размещения в гостинице.	1 (0)	Д	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Основные понятия гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Подготовка глоссария	ПК-1	ПК-1.1
2	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	Подготовка конспекта лекций	ПК-7	ПК-7.2
3	Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённости клиентов.	Выполнение практического задания	ПК-1	ПК-1.2
4	Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.	Подготовка конспекта лекций	ПК-7	ПК-7.2
5	Технологии функционирования различных служб в гостинице.	Подготовка к устному опросу	ПК-1, ПК-7	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;

— развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;

— развитие навыков самоорганизации;

— формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

— выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых,

изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочесть работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных

изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению,

анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Соц.-культ. сервис и туризм" и напр. подгот. "Туризм" / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - ЭВК. - М. : Академия, 2011. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - 20 доступов. - ISBN 978-5-7695-7777-2 : 331.58 р.

2. Джум, Татьяна Александровна. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр, 2012. - 399 с. ; 21 см. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - ISBN 978-5-16-004665-5 : 316.56 р.

3. Селедец, Виталий Павлович. Природопользование [Текст] : учеб. пособие студ. напраавл. подготовки бакалавров 20.30.01 "Тезносфер. безопасность" вузов региона / В. П. Селедец ; Морской гос. ун-т им. адм. Г. И. Невельского. - Владивосток : Мор. гос. ун-т, 2015. - 348 с. ; 20 см. - Библиогр.: с. 341-348. - ISBN 978-5- 8343-0955-0 : 350.00 р.

4. Котанс, Андрей Юрьевич. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие / А. Я. Котанс ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2010. - 384 с. ; 21 см. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - ISBN 978-5-9770-0489-3 : 257.74 р.

б) дополнительная литература

1. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. 101100 "гостиничное дело" / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2014. - 349 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 349. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 747.05 р.

2. Малахова, Наталья Николаевна. Инновации в туризме и сервисе [Текст] : [учеб. пособие] / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., доп. и перераб. . - М. : MapT : Феникс, 2010. - 244 с. ; 21 см. - (Туризм и сервис). - Библиогр.: с. 240-241. - ISBN 978-5-241-00998-2. - ISBN 978-5-222-16570-6 : 149.38 р., 220.00 р.

3. Кусков, Алексей Сергеевич. Основы туризма [Текст] : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2010. - 388 с. ; 21 см. - ISBN 978-5-406-00533-0 : 186.00 р., 204.82 р.

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Нет.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № бК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	---	--

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	--

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	DreamSpark Premium договор № 03-016-14 от 30.10.2014	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
3	0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I Mth Acdms Stdnt w/Faculty (15000 лицензий)	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---

Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации учения.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.

Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.

5. Технологии приёма и размещения гостей в гостинице.

5. уборки. Контроль качества уборки

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1				
2				
3	Технологии работы хозяйственной 6 8 службы гостиницы, технологии			

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
4				
5				
6				

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Доклад/презентация	Основные понятия гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.. Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.. Технологии функционирования различных служб в гостинице..	ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.3, ПК-7.2, ПК-1.1, ПК-7.1
2	Глоссарий по предмету	Основные понятия гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	ПК-1.1
3	Тест	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.. Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённости клиентов..	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3

4	Конспект лекций	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.. Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённости клиентов.. Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей..	ПК-7.2, ПК-7.1
5	Практическое задание	Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённости клиентов..	ПК-1.2
6	Устный опрос	Технологии функционирования различных служб в гостинице..	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

1. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Во время проживания в гостинице для постояльца побудка к определенному времени, пользование аптечкой, доставка корреспонденции при ее получении - это

- a. Платные услуги
- b. Бесплатные услуги
- c. Основные услуги
- d. Дополнительные услуги

2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Профессиональная переподготовка работников средства размещения на курсах повышения квалификации по специальной программе для владеющих иностранными языками должна проводиться

- a. Не реже одного раза в год
- b. Не реже одного раза в пять лет
- c. Не реже одного раза в три года

3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Персонал, задействованный во взаимодействии с посетителями обязан проходить ежегодный медицинский осмотр

- a. Да
- b. Нет
- c. В зависимости от занимаемой должности

4. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Для какой категории работников гостиницы важно получить обратную связь от гостя с

помощью оценки заполненной анкеты-опроса удовлетворенностью гостиничных услуг

- a. Портье
- b. Горничная
- c. Администрация
- d. Управляющий

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

- 1. Нормативные документы в гостиничном сервисе
- 2. Квалификационные требования при приеме на работу на должность портье
- 3. Особенности создания анкеты удовлетворенности гостиничными услугами
- 4. Особенности типов гостей
- 5. Особенности приема гостей с особенностями здоровья

Другие оценочные средства:

Перечень вопросов к экзамену

- 1. Роль контроля качества уборки номеров
- 2. Специфика технологии работы с VIP - гостями
- 3. Особенности технологии работы с гостями с ограниченными возможностями.
- 4. Формы оценки удовлетворённости клиентов в гостинице
- 5. Тележка горничной и её особенности
- 6. Современный уборочный инвентарь и технологии работы с ним
- 7. Вспомогательные службы в гостинице и их роль
- 8. Технологии работы службы безопасности в гостинице
- 9. Особенности уборки номеров различных категорий и технология работы
- 10. Стандарты обслуживания в гостинице и их роль
- 11. Типы уборок номеров и их технологии.
- 12. Технологии уборок общественных зон гостиницы
- 13. Поведенческие стандарты персонала гостиницы, стандарт внешнего вида
- 14. Типы номеров в Российских и зарубежных гостиницах и их различие
- 15. Технология работы с группами иностранных туристов
- 16. История развития гостиничного дела в нашем регионе
- 17. Нормативно – технологические документы , регламентирующие гостиничную деятельность и их особенности
 - 18. Квалификационные требования к персоналу гостиницы и ресторана
 - 19. Роль дополнительных услуг в гостинице и технологии работы с ними
 - 20. Специфика гостиничного продукта в бизнес - отеле
 - 21. Специфика гостиничного продукта в отеле туристического класса
 - 22. Специфика гостиничного продукта в отеле высшей категории
 - 23. Новейшие технологии уборки в гостинице в целом
 - 24. Технологии уборки номеров в гостиницах будущего
 - 25. Применение различных технологий работы в гостиницах Иркутска и их конкурент-оспособность

26. Гостиничный продукт и его специфика
27. Особенности технологии работы на турбазах
28. Роль интерьера при оборудовании номера
29. Особенности технологии работы в хостелах
30. Экскурсия как форма туристской услуги, технология предоставления экскурсии
31. Автомобильные и автобусные перевозки туристов, технологии предоставления транспорта в гостинице
32. Специфика технологии работы в малых отелях
33. Стандарты внешнего вида персонала и их особенности
34. Роль человеческого фактора при технологических работах в гостинице

Примеры ситуационных задач

1. Проведите анализ технологии работы по уборке номера люкс для VIP –персон по плану: 1. тип номера; 2. Количество комнат, оснащённость номера ; 3. Виды уборок и сервиса в номере; 4. Последовательность уборок в номере; 5. назовите какие комплектующие гостиницы используются при уборке и оформлении номера .
2. Проанализируйте стандарт внешнего вида сотрудников административно – хозяйственной службы гостиницы. Сделайте выводы по комфортности работы в такой униформе. Предложите свой вариант.
3. Дайте характеристику гостиничному продукту любой иркутской гостиницы. Перечислите основных клиентов этой гостиницы. Какие технологии работы с гостями использует гостиница Какие технологии работы с гостями можно предложить этой гостинице.

Разработчики:



(подпись)

преподаватель

(занимаемая должность)

Т.А. Моргунова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Т.А. Краковская

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Программа рассмотрена на заседании кафедры туризма

Протокол № 6 от «22» февраля 2023 г.

зав. кафедры



Н.С. Панкеева

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.