



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и
информатики

В.К. Карнаухова

«16» марта 2022 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.О.26 Организация гостинично-
ресторанного сервиса**

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

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая
деятельность и технологии продвижения
в сфере персональных услуг и
гостинично-ресторанного сервиса**

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 сервиса и сервисных
технологий:

Протокол № 7 от «16» марта 2022 г.

Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

зав. кафедры

Н.А. Антонова

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	14
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	14
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	15
6.2. Программное обеспечение	17
6.3. Технические и электронные средства	17
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	17
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	19
8.1. Оценочные средства текущего контроля	19
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	20

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Сформировать у обучающихся комплекс теоретических знаний и практических навыков, достаточный для того, чтобы приобретенные навыки и знания технологий использовались в профессиональной деятельности.

Задачи:

- ознакомить с современным состоянием и перспективами развития рынка гостинично-ресторанных услуг;
- изучить системы классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения, а также типы ресторанов и баров;
- изучить принципы организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомить с формами организации ресторанного обслуживания;
- ознакомить с организацией архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомить с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения, а также пунктов питания;
- ознакомить с подготовительным этапом к процессу обслуживания;
- научить студентов работать с нормативно-технологической документацией, СанПиН;
- ознакомить с технологиями, стандартами, регламентами, применимых в обслуживании.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Организация гостинично-ресторанного сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере гостинично-ресторанного сервиса и отработки практических навыков в области гостинично-ресторанного бизнеса.

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

- Сервисная деятельность;
- Основы туризма.

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

- Современные технологии в туристском и гостинично-ресторанном сервисе.

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
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, в том числе 13 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: зачет, экзамен.

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					
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
1	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	3	4	4	0	96		
Итого за 3 семестр			4	4	0	96	Зач (4)	
2	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	4	0	0	0	12		
3	Технологии обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане	4	0	0	0	10		
4	Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя	4	0	0	0	12		

5	Стандарт обслуживания VIP-гостей	4	1	0	0	10	
6	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды «Континентальный», «шведский»	4	0	1	0	10	
7	Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	4	1	0	0	10	
8	Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	4	1	1	0	10	
9	Регламент неразглашения информации, конфиденциальность	4	1	0	0	10	
10	Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	4	0	2	0	7	
Итого за 4 семестр			4	4	0	91	Экз (9)
Итого часов			8	8	0	187	

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.)		
3	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	Для овладения знаниями: использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: составление плана и тезисов ответа	1	96	Д	1,2,3,4
4	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: составление плана и тезисов ответа	2	12	Д	1,2,3,4

4	Технологии обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, составление глоссария	3	10	Тест, Д, КР	1,2,4
4	Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя	Для овладения знаниями: составление схем и таблиц Для закрепления и систематизации знаний: составление таблиц для систематизации учебного материала	4	12	Тест, РЗ	1,2,4
4	Стандарт обслуживания VIP-гостей	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, ответы на контрольные вопросы	5	10	УО, КР	1,2,4
4	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды « Континентальный», « шведский»	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, ответы на контрольные вопросы	6-7	10	УО, КР	1,2,4,5
4	Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	Для овладения знаниями: чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: составление плана и тезисов ответа, ответы на контрольные вопросы	8-9	10	КР	1,2,4
4	Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	Для овладения знаниями: конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы	10-11	10	КР	1,2,4
4	Регламент неразглашения информации, конфиденциальность	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, составление схем и таблиц Для закрепления и систематизации знаний: составление таблиц для систематизации учебного материала	12	10	КР	1,2,4
4	Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	Для овладения знаниями: чтение дополнительной литературы, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: составление плана и тезисов ответа	13-14	7	УО, Д	1,2,4
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				187		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				0		

Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)	187		
--	------------	--	--

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	6
Наименование основных разделов (модулей)	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения Технологии обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя Стандарт обслуживания VIP-гостей Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды «Континентальный», «шведский» Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации) Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе) Регламент неразглашения информации, конфиденциальность Организация выездных мероприятий (кейтеринг)
Формы текущего контроля	Доклад/презентация, тест, контрольная работа, решений задач, устный опрос
Форма промежуточной аттестации	Зачет, экзамен

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.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Анализ развития, конкурентной среды г. Иркутск, современные тенденции, технологии, программное обеспечение	4	Д	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
6	6	Оборудование, меню, подача, стандарт обслуживания	1	УО, КР	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

8	8	Соблюдение законодательства РФ в части постановки на учет иностранных граждан по месту его пребывания на основании федерального закона от 18.07.2006 N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (далее - Закон N 109-ФЗ) и может претерпевать изменения в соответствии со спецификой взаимодействия отеля с местными органами УФМС	1	КР	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
10	10	Виды выездных обслуживаний, особенности, оборудование, стандарт обслуживания данного мероприятия.	2	УО, Д	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

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

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	Доклад на тему "Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг"	ОПК-2	ОПК-2.1
2	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	Доклад на тему "Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения"	ОПК-2	ОПК-2.1

3	Технологии обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане	Организация, функционирование, взаимодействие служб гостиниц и иных средств размещения	ОПК-2	ОПК-2.1
4	Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя	Система « Умный Дом» гостиничного дела.	ОПК-2	ОПК-2.1
5	Стандарт обслуживания VIP-гостей	Организация обслуживания в ресторане.	ОПК-2	ОПК-2.1
6	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды « Континентальный», « шведский»	Виды обслуживания в ресторане (аля-карт, банкет, фуршет, кофе-брейк и т.д)	ОПК-2	ОПК-2.1
7	Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	Маркетинговое исследование интернет-площадок, сайтов по Иркутским отелям (booking.com, trivago, google, tripadvisor)	ОПК-2	ОПК-2.1
8	Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	подготовка к контрольной работе	ОПК-2	ОПК-2.1
9	Регламент неразглашения информации, конфиденциальность	подготовка к контрольной работе	ОПК-2	ОПК-2.1
10	Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	Доклад по теме "Кейтеринг"	ОПК-2	ОПК-2.1

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 полученных 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, котор-

ый 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 библ-

иографический — 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 (титульный 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 деятельнос-

ти 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. 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 – 9 экз

2. 2. Болгов И.В. Инфраструктура предприятий сервиса : учебник / И. В. Болгов, А. П. Агарков. - М. : Академия, 2008. - 284 с. - ISBN 978-5-7695-3758-5 -21 экз.

3. 3. Джум 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.

4. 6. Корнеев Н. В., Корнеева Ю. В., Емелина И. А. Технология гостиничного сервиса [электронный ресурс] : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования. – ЭВК.- М.:Академия, 2011.- Режим доступа:ЭЧЗ «Библиотех».-Неогранич.доступ. - ISBN978-5-7695-5809-2

5. 7. 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 978-5-16-003191-0-21 экз

б) дополнительная литература

1. 1. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование [Текст] : учебник к использ. в образов. учрежд., проф. образ. по спец. 100103.65 "Соц.-культурный сервис и туризм" / Н. А. Михеева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 182 с. - ISBN 978-5-4377-0018-1 -1 экз.

2. 2. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения [Текст] : учеб. пособие / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 159 с., - ISBN 978-5-279-02880-1 – 4 экз.

3. 3. 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.

4. 4. 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 ISBN 978-5-4377-0016-7– 3 экз.

5. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта [Текст] : учеб. пособие для обучения студ. вузов по напр. подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федерал. агент-во по туризму, 2014. - 300 с. ISBN 978-5-4365-0139-0 – 9 экз. 6. Леженкина Т.И. Научная организация труда персонала [Текст] : учебник / Т. И. Леженкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Синергия, 2013. - 347 с. - ISBN 978-5-4257-0086-5– 13 экз. 7. Волков Ю. Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. сборник нормативных документов. Изд. 2-е, перераб. и доп..- Ростов н/Д: Феникс, 2010.-734 с. 8. Мтвралашвили Г. И. Георгий Иосифович Прибыльный ресторан. с чего начать, как преуспеть. советы владельцам и управляющим/ Георгий Мтвралашвили.- СПб.: Питер,2011.-255 с. 9. Погодин К. С. Ресторан выездного обслуживания (кейтеринг). С чего начать, как преуспеть. советы владельцам и управляющим/ Кирилл Погодин.- СПб.:Питер, 2012.-16 с. 10. Хмырова С. В. Ресторанный маркетинг. учеб. пособие для вузов. рек. Учеб.-метод. центром "Профессиональный учебник"/ С. В. Хмырова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.-255 с.

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

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

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

4. ЭБС «Издательство Лань» Контракт № 100 от 13.11.2020 г. Акт № 671 от 14.11.2020 г.; Срок действия по 13.11.2021 г. доступ: www.e.lanbook.com

5. ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

6. Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

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 «Руко́нт» 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 «Айбу́кс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбу́кс». 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	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя
2	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	Условия правообладателя
3	Microsoft® WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	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.

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 ученья.
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 преподносить 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:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	лекция	проблемное изложение материала	2
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	семинар	тематические групповые дискуссии	2

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
3	Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	лекция	Разбор реальных ситуаций (кейс-стади)	1
4	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды « Континентальный», « шведский»	практическое	Тренинги	1
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	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
2	Устный опрос	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды « Континентальный», « шведский» Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
3	Контрольная работа	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды « Континентальный», « шведский» Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

Примеры оценочных средств для текущего контроля

— Самой большой по количеству номеров в Иркутске является гостиница: А) Марриотт Б) Иркутск В) Ангара Г) Европа

— Самая низкая категория номера в гостинице Марриотт: А) стандарт Б) де люкс В) студия Г) сьит

— С официальными 4* в Иркутске являются гостиницы:

— Единственной гостиницей с официальными 3* в Иркутске является гостиница: А) Иркутск Б) Ангара В) Дельта Г) Империя

— Самый большой номер гостиницы БайкалБизнесЦентр имеет площадь:

— Самым большим номером гостиницы Европа является

— Самым недорогим номером в гостинице «Иркутск» является:

- Люкс гостиницы «Ангара» состоит из следующего количества комнат:
- Стандартный номер гостиницы «Звезда» имеет площадь:
- 10. Номерной фонд гостиницы «Русь» составляют:
- Люкс «Генерал-губернаторский» имеется в гостинице:
- На сегодняшний день единственная гостиница, которая может предложить номера с видом на Ангару :
 - Самым технологичным отелем Иркутска является отель: А) «Звезда» Б) «Марриотт» В) ББЦ Г) «Сайен»
 - Отличительной особенностью иркутских отелей является наличие:
 - Средняя площадь стандартного номера иркутских гостиниц является:
 - Самым дорогим отелем Листвянки считается :
 - Единственный отель Листвянки с собственным горнолыжным комплексом: А) «Легенды Байкала» Б) «Маяк» В) «Байкал» Г) «Арабеска»
 - Типичным размещением на Ольхоне и Малом море являются:
 - Отличительной чертой регионального гостиничного бизнеса является:
 - А) использование концепции «All inclusive» Б) высокая стоимость проживания
 - В) технологическая отсталость Г) индивидуальный дизайн.

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень примеров оценочных средств.

Вопросы:

- *Гостиница 3**
- 1.Какие номера составляют высшую категорию в гостинице?
- 2.Могут ли в гостинице быть 3-х местные номера?
- 3.Может ли быть 1 санузел на 2 номера?
- 4.Минимальная площадь стандартного одноместного номера –
- 5.Минимальная площадь стандартного двухместного номера -
- 6.Значение теплового комфорта в гостинице –
- Площадь холла – 30м² +
- Что должно располагаться в зоне отдыха службы приема и размещения –
- 9.Необходимо ли декоративное озеленение?
 - Требуется ли бизнес-центр? Требуется ли бассейн?
 - Требуется ли магазины и киоски?
 - Требуется ли ковровое покрытие в коридорах?
 - Сколько часов в день должна работать служба приема и размещения?
 - Как осуществляется доставка багажа?
 - Проводится ли вечерняя подготовка номера? 18.Смена постельного белья –
 - Смена полотенец –
 - Должен ли быть в гостинице автомат для чистки обуви?
 - Должна ли гостиница предоставлять услугу вызова такси?
 - Должна ли гостиница организовывать экскурсии?

- Должно ли находиться в номере меню завтрака?
- Обязана ли гостиница предоставлять услугу хранения багажа?
- Должна ли гостиница предоставлять почтовые услуги?
- Должна ли гостиница предоставлять услугу продажи билетов на транспорт?

Примеры заданий:

Задача 3. Гостиничный номер -10 кв.м. Полотенца меняются раз в 3 дня, предлагается мыло в сан.узле. имеются три ванны на этаж. По два полотенца на каждого

проживающего. Смена постельного белья 1 раз в 5-6 дней. Определите звездность

гостиницы

Задача 4. Гостиничный номер 15 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер. В номер можно заказать завтрак. Предоставляются услуги стирки, глажения. Определите звездность гостиницы

Задача 5. Гостиничный номер 20 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф.

Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер известных брендов, зубная

щетка, зубная паста, ватные диски. В номер можно заказать завтрак. Имеется телефонный

аппарат в ванной. Предоставляются услуги стирки, глажения. Определите звездность

гостиницы

Задача 6. Гостиничный номер 14 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер известных брендов, зубная щетка, зубная паста, ватные диски. В номер можно заказать завтрак и поздний ужин. Имеется телефонный аппарат в ванной. Определите звездность гостиницы.

Задача 7. Гостиничный номер 17 кв. м. Номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер. Смена постельного белья 1 раз в 3 дня. Полотенца меняют ежедневно. Есть услуги прачечной, вызова такси, продажи газет и сувениров. Определите звездность гостиницы.

Задача 8. Номер 12 кв.м. В номере есть шкаф, стулья, умывальник, зеркало. Имеется полный санузел 1 на 2 номера. Определите звездность гостиницы

Задача 9. Номер 13 кв. м. Номер имеет санузел. Предоставляется мыло и шампунь. Есть

фен. На этаже есть кулер и микроволновая печь. Определите звездность гостиницы

Задача 10. Номер 16 кв. м. Полотенца и постельное белье меняют ежедневно. Имеется бассейн, обмен валюты. Предоставляется услуга химчистки. Персонал гостиницы одет в форменную одежду. В каждом номере уют и гладильная доска. Определите звездность гостиницы

Разработчики:



_____)

преподаватель
(занимаемая должность)

Т.А. Моргунова
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий
Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

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