



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТис



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.В.ОД.6. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**  
основной образовательной программы высшего образования – программы  
прикладного бакалавриата  
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело  
Профиль: Гостиничное дело  
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Преподаватель		Халимбекова М.Х.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:  
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.



### Аннотация рабочей программы

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы бакалавриата 43.03.03. Гостиничное дело. Дисциплина реализуется в 2017/2018 уч.г..

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы гостиничного дела», «Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом», «Технология и организация общественного питания в гостинице».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-2 - способность организовывать работу исполнителей;

ОПК-3-готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;

ПК-4 - готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;

ПК-5 - способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

В рамках дисциплины изучается круг вопросов, связанных с:

1. организацией обслуживания потребителей туристских услуг;
2. организацией и технологиями оказания различных туристских услуг;
3. методическим и информационным обеспечением проектирования туристских услуг; методическим обеспечением расчетов стоимости туристских услуг и продуктов;
4. технологиями продвижения и реализации туристских услуг и продуктов;
5. технологиями и организацией видов туризма: по направлению потоков, по мотивам путешествия.
6. основными направлениями изучения потребителей туристских услуг;
7. сегментацией рынка туристских услуг;
8. мотивацией потребителей туристских услуг;
9. общими приемами организации обслуживания потребителей туристских услуг

Модуль «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» раскрывает следующие темы:

1. Организация и технологии турагентской деятельности; инновационные технологии в турагентской деятельности;
2. Организация и технологии туроператорской деятельности инновационные технологии в туроператорской деятельности;
3. Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности;
4. Организация и технологии услуг развлечения; инновационные технологии в организации досуговой деятельности;
5. Организация и технологии деятельности предприятий питания; инновационные технологии в деятельности предприятий питания;
6. Организация и технологии деятельности транспортных предприятий, обслуживающих туристов и экскурсантов; инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта;



7. Организация и технологии экскурсионной деятельности; инновационные технологии в экскурсионной деятельности.

Модуль «Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов» раскрывает следующие темы:

1. Информационное обеспечение туристской деятельности;
2. Системы бронирования в туризме, мобильный туроперейтинг;
3. Калькуляция стоимости туристских услуг.

Модуль «Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов» раскрывает следующие темы:

1. Маркетинговые коммуникации в туризме;
2. Организация продаж в туризме;
3. Франчайзинг в туризме;
4. Он-лайн продажи в туризме.

Модуль «Технологии и организация видов туризма: по направлению потоков, по мотивам путешествия» включает следующие темы:

1. Технология и организация внутреннего туризма;
2. Технология и организация въездного туризма;
3. Технология и организация выездного туризма;
4. Виды и тенденции развития туризма;

Туризм для людей с особыми потребностями.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 22 зачетных единиц. Преподавание дисциплины ведется на 3-м и 4-м курсах в 5-м, 6-м и 7-м семестрах и предусматривает проведение контактной работы с преподавателем - 222, самостоятельная работа обучающихся (570 часов). и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, мастер-классы; практические занятия, в том числе семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, семинар-диспут, выездные занятия на специализированные выставки, мастер-классы, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме ситуационных задач, и тестов, промежуточная аттестация в форме зачета (тест, 5-ый семестр); экзаменов (тест, 6-ой, 7-ой и 8-ой семестры)

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности;
- Разработка гостиничного продукта;
- Формирование гостиничного продукта.

**.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
---------	-----------------------	---



1.	ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
2.	ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей
3.	ОПК-3	готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
4.	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
5.	ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы академического бакалавриата

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы гостиничного дела», «Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом», «Технология и организация общественного питания в гостинице».

Данная дисциплина является предшествующей для следующих дисциплин:

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности;
- Разработка гостиничного продукта;
- Формирование гостиничного продукта.

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 21 зачетных единиц/756 акад. часов.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		5	6	7	8
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	222				
в том числе:	-	-	-	-	-
Лекции		16	34	34	
Практические занятия		36	54	36	
Семинары					
Лабораторные работы					



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Консультации	6	2	2	2	
Промежуточная аттестация	6	2	2	2	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>570</b>	<b>232</b>	<b>160</b>	<b>178</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>		зачет	экзамен	экзамен	
Общая трудоемкость	час				
	з.е.	22	8	7	7

Заочная форма обучения не реализуется



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5 семестр**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
1	Организация и технологии оказания различных гостиничных услуг	Тема 1. Современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве: тенденции, проблемы, перспективы развития	4	Проблемная лекция	6	Решение ситуационных задач								38	Составление и разработка словаря (глоссария).



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		Тема 2. Технологии разработки и продвижения гостиничного продукта	2	Лекция-диспут	4	выездное занятия в гостиницу «Ак-Гель»								38	Работа над составлением презентаций. Подготовка к защите
		<b>Контрольная точка 1</b>			2	Тестирование									
		Тема 3. Планирование, организация и реализация	2	проблемная лекция	6	подготовка реферата								38	Подготовка индивидуальных заданий: реферат



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		процесса обслуживания												
		Тема 4. Формы и методы продвижения гостиничного продукта	4	лекция-дискуссия	4	заслушивание и обсуждение докладов с презентациями							38	Работа с научной литературой <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
		<b>Контрольная точка 2</b>			2	тестирование								
		Тема 5. Организация и технологии гостиничной	4	Лекция-дискуссия	4	экскурсия на предприятие питания							40	Подготовка к практическому занятию. Написание





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		деятельности												рефератов по данной теме
		<b>Контрольная точка 3</b>			2	тестирование								
		Тема 6. Инновационные технологии в гостиничной деятельности			6	устный опрос, защита презентаций							40	Работа с научной литературой <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
		<b>Контрольная точка 4</b>								2	Тестирован			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
												ие		
		<b>Промежуточная аттестация</b>								2		тест и р о в а н и е		
		<b>Итого</b>	16		36							4	232	

6 семестр



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
1	Организация и технологии оказания различных гостиничных услуг	Тема 1. Организация и технологии услуг развлечения	6	Академическая лекция	9	мастер-класс							26	Составление и разработка словаря (гlossария).
		Тема 2. Инновационные технологии в организации досуговой деятельности	6	Проблемная лекция	7	семинар-диспут							26	Выполнение домашних контрольных работ.
		<b>Контрольная точка 1.</b>			2	тестирование								
		Тема 3.	6	Лекция	9	Решение							26	Выполнение



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС			
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы		
		Организация и технологии деятельности предприятий питания		беседа		ситуационных задач										практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи)
		Тема 4. Инновационные технологии в деятельности предприятий питания	6	Академическая лекция	7	семинар-диспут								26		Подготовка реферата по теме «Инновационные технологии в деятельности предприятий питания»



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС			
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы		
		<b>Контрольная точка 2.</b>			2	тестирование										
		Тема 5. Организация и технологии деятельности транспортных предприятий, инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта	6	Лекция диалог	7	Работа в малых группах									28	Конспектирование, составление обзора по теме «Организация и технологии деятельности транспортных предприятий, инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта»



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		<b>Контрольная точка 3.</b>			2	тестирование								
		Тема 6. Организация и технологии экскурсионной деятельности	4	Академическая лекция	9	Работа в малых группах							28	Выполнение творческих заданий
		<b>Контрольная точка 4</b>									2	<b>Тестирование</b>		
		<b>Промежуточная</b>									2	<b>тест</b>		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		<b>аттестация</b>										<b>про ван ие</b>		
		<b>Итого</b>	34		54					4		160		

**7 семестр**

Номер	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ,	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Ко нс	Ф ор	



		лабораторных работ, семинаров, СРС	Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия. лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
1	Методическое и информационное обеспечение проектирования гостиничных услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости гостиничных услуг.	Тема 1. Калькуляция стоимости гостиничных услуг	6	лекция – диалог	6	смешанная форма семинара, <u>отчетное практическое занятие</u>							30	Подготовка индивидуальных заданий: презентация	
		Тема 2. Калькуляция стоимости гостиничных услуг	6	Лекция беседа	4	семинар-диспут							30	Подготовка индивидуальных заданий: презентация	
		<b>Контрольная точка 1</b>			2	тестирование									
		Тема 3. Маркетинговые коммуникации в гостиничной	6	Проблемная лекция	6	семинар-диспут							30	Подготовка индивидуальных заданий: презентация	





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
	индустрии													
		Тема 4. Маркетинговые коммуникации в гостиничной индустрии	6	Проблемная лекция	6	мастер-класс, <u>отчетное практическое занятие.</u>							30	Работа с литературой и Интернет-ресурсами.
		<b>Контрольная точка 2.</b>								2	тест			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
												е		
2	Технологии продвижения и реализации гостиничных услуг	Тема 3. Организация продаж в гостиницах	6	Лекция беседа	4	мастер-класс, <u>отчетное практическое занятие</u>							30	Подготовка индивидуальных заданий: реферат
		<b>Контрольная точка 3</b>			2	Тестирование								
		Тема 4. Он-лайн продажи в гостиничных предприятиях	4	проблемная лекция	6	мастер-класс, <u>отчетное практическое занятие.</u>							28	Работа с литературой и Интернет-ресурсами.
		<b>Контрольная</b>								2	Тест			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
		Лекции, акад. часов	Форма проведения занятия: лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
	<b>точка 4</b>										ир ван ие		
	<b>Промежуточная аттестация</b>								2	тест иро ван ие			
	<b>Итого</b>	34		36					4		178		



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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся - студенческий портал ФГБОУ ВО РГУТиС
- 2.Справочная правовая система «Консультант Плюс».
- 3.Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 4.Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» (модулю)

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Раздел 1. Организация и технологии оказания различных туристских услуг  Раздел 3. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	основные правила работы в команде с социальными и этническими, конфессиональными и культурными различиями	применять на практике знания основных правил работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями	навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
2.	ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей	Раздел 1. Организация и технологии оказания различных туристских услуг.	теоретические основы организации и работы исполнителей	применять на практике знания по организации работы исполнителей	навыками организовывать работу исполнителей



			Раздел 2.Методическо е и информационн ое обеспечение проектировани я туристских услуг			
3.	ОПК-3	готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Раздел1. Организация и технологии оказания различных туристских услуг Раздел3. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	применять на практике знания нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	навыками применения нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность
4.	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Раздел 2.Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг	Функциональные подразделения гостиниц и иных средств размещения	Анализировать деятельность функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей	Навыками изучения уровня обслуживания потребителей, делать выводы
5.	ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и	Раздел3. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	Выполнение технологических процессов в продвижен	Контролировать технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	Навыками организации работ по подтверждению соответствия системе



	должностных инструкций в гостиничной деятельности ; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения		ии и реализации туристских услуг и продуктов		классификации гостиниц и других средств размещения
--	---	--	--	--	--

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ОК 6, ОПК-2, ОПК-3, ПК-4, ПК-5) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в семестре 4 мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – 65 баллов (максимум за выполнение всех 4 контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории);

### Успеваемость – баллы:

Первая «контрольная точка» – 0-5 подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Вторая «контрольная точка» – 0-5 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Третья «контрольная точка» – 0-5 - выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучающегося раздела (1,2,3,4)

Четвертая «контрольная точка» -0-5 - выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучающегося разделы (1,2,3,4) или тестирование по темам раздела(4).

Пятая «контрольная точка» -0-5 - выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучающегося разделы (1,2,3,4) или тестирование по темам раздела(4).

Шестая контрольная точка- 0-5 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Седьмая контрольная точка- 0-5 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)



Восьмая контрольная точка- 0-5 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Девятая контрольная точка- 0-5 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Десятая контрольная точка- 0-5 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Одиннадцатая контрольная точка- 0-5 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Двенадцатая контрольная точка- 0-10 -подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (1,2,3,4)

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (зачет 5 с., экзамен 6,7,8 с.). Для допуска к промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в общей сложности **не менее 41 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущему контролю успеваемости).

Студент освобождается от сдачи промежуточной аттестации (зачета, экзамена), если по итогам посещаемости, результатам текущего контроля он набрал **более 51 балла**. В этом случае ему выставляется оценка, соответствующая набранному количеству баллов при согласии студента.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет
40 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Формируемые компетенции: ОК-6, ОПК-2			
	Раздел 1. Организация и технологии оказания различных туристских услуг	Отчетный семинар по темам раздела	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 3. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	Отчетный семинар по темам раздела	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 1.	Зачет в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
	Разделы 2-3	Экзамен в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
Формируемые компетенции: ОПК-3			
	Раздел 1. Организация и технологии оказания различных туристских услуг	Презентация результатов индивидуальных заданий по темам раздела	Выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучающегося (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 2. Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов	Отчетный семинар по темам раздела	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 1.	Зачет в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
	Разделы 2-3	Экзамен в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
Формируемые компетенции: ПК-4			
	Раздел 1. Организация и технологии оказания	Презентация результатов инди-	Выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучаю-





	различных туристских услуг	видуальных заданий по темам раздела	щегося (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 2. Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов	Отчетный семинар по темам раздела	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 3. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	Презентация результатов индивидуальных заданий по темам раздела	Выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучающегося (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 1.	Зачет в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
	Разделы 2-3	Экзамен в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
<b>Формируемые компетенции: ПК-5</b>			
	Раздел 1. Организация и технологии оказания различных туристских услуг	Презентация результатов индивидуальных заданий по темам раздела	Выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучающегося (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 2. Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов	Отчетный семинар по темам раздела	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)
	Раздел 4. Технологии и организация видов туризма: по направлению потоков, по мотивам путешествия	Презентация результатов индивидуальных заданий по те-	Выполнение и презентация результатов индивидуальной работы обучающегося (текущий контроль осуществляется на



		мам раздела	практическом занятии указанной не- дели)
	Раздел 1.	Зачет в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
	Разделы 2-3	Экзамен в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)
	Раздел 4.	Экзамен в форме тестирования	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий) Курсовая работа.

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов;
- Успеваемость – 70 баллов (максимум за выполнение всех 4 контрольных задания с учетом от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов от преподавателя за активность на занятиях);
- За каждый правильно выполненный презентации индивидуального доклада по одной из проблемных тем 1-4 разделов и защищенной презентации результатов индивидуальных заданий по темам 1-4 разделов- студент получает от 0 до 5 баллов (.Соответствие доклада заявленной тематике (1 балл). Качество источников и их количество при подготовке работы и (1 балл). Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл). Качество самой представленной работы (1 балл). Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.2.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл). Оформление и видеоряд презентации. (1 балл). Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. Уверенное владение материалом. (1 балл). Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(1 балл). Максимальная сумма баллов -5 баллов)
- За количество правильных ответов при тестировании по разделу 4.Основы производственно-технологической деятельности средств размещения от 0 до 10 баллов (0 – при ответе на 15 вопросов из 30, 1 - при ответе на 16 вопросов из 30, 2 - при ответе на 17 вопросов из 30, 3 - при ответе на 18 вопросов из 30, 4 - при ответе на 19 вопросов из 30, 5 - при ответе на 20-21 вопрос из 30, 6 - при ответе на 22-23 вопроса из 30, 7 - при ответе на 24-25 вопросов из 30 , 8 - при ответе на 26-27 вопросов из 30, 9 - при ответе на 28-29 вопросов из 30 , 10 - при ответе на 30 вопросов из 30).  
За количество правильных ответов при тестировании по разделам 1-2 (зачет) студент получает5 баллов – 40 правильных ответов;  
4 баллов - 30 правильных ответов;  
3 баллов - 25 правильных ответов;  
2 баллов - 10 правильных ответов;



1 балл - меньше 9 правильных ответов;

0 - отсутствие студента на тестировании.

За количество правильных ответов при тестировании по разделам 3-4 (экзамен) студент получает Удовлетворительно - 50% (3 балла), хорошо – 70% (4 балла), отлично – 90% (5 баллов). Максимальная оценка - 5 баллов.

Рейтинговая оценка студентов по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)	max 100 баллов
- текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:	
1 задание текущего контроля (max 10 баллов)	
2 задание текущего контроля (max 10 баллов)	
3 задание текущего контроля (max 10 баллов)	
4 задание текущего контроля (max 35 баллов)	
бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)	

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### 8.1 Основная литература

Сорокина А.В.. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В.Соркина. -М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. -304с.

Дурович А.П. Организация туризма: Учебное пособие / А.П. Дурович. - СПб.: Питер, 2012. - 320с.

Уокер Джон.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учеб.пособие для студентов вузов / Р.Дж.Уокер .-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. -735с.

Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л.

Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова,

В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

### 8.2 Дополнительная литература

Уокер Джон.Р. Введение в гостеприимство: учеб.пособие для студентов вузов .пер.с англ. -4-е изд., перераб. и доп. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. -735с.

Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская;

Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>



Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>

Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- [www.znanium.com](http://www.znanium.com) – электронно-библиотечная система
- [www.e-library.ru](http://www.e-library.ru) – научная электронная библиотека

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

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010
- 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
- БИТ: Отель 8. ПРОФ версия
- Программа для ЭВМ система он-лайн бронирования «Сфера-турсервис»

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а так же самостоятельная работа обучающихся.

В предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а так же самостоятельная работа обучающихся.

#### **- лекции**

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки.

Каждая лекция по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» освещает определенную тему (проблему, тесно связана с предыдущим материалом;

–, содержит достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, имеет четко выраженную связь с практикой

– вызывает у обучающихся необходимый интерес познания, дает направление для самостоятельной работы;



– отражает методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);  
– является наглядной, сочетается с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;  
– излагается четким и ясным языком, содержит разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций)

При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала, также используются интерактивные формы (например: **лекции – диалог** (лекция через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции), **проблемная лекция** (ПЛ) введение нового знания через проблемность вопроса и т.д.) **, лекция – дискуссия, мастер-классы.**

#### **- практические занятия**

Практические занятия по дисциплине «**Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства**» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине «**Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства**» – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы, подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплины «**Основы гостиничного дела**»

Практические занятия, включенные в изучение дисциплины «**Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства**», направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области гостиничной деятельности, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Практические занятия по дисциплине «**Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства**» проводятся в специализированном кабинете, оснащённом стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием, а также на базе гостиничных предприятий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области туризма и гостеприимства

По дисциплине «**Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства**» используются интерактивные формы практических занятий:

Практическое занятие – беседа;



Презентация результатов индивидуальных заданий; подготовка реферата, презентации  
Смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями

Выездное занятие в гостинице

Экскурсия на предприятие питания

Посещение туристической выставки

Выездное занятие в турист. агенстве

Презентация результатов индивидуальных заданий

Мастер-класс

#### **- самостоятельная работа обучающихся.**

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по «**Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства**» дисциплине проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- формирования общих и профессиональных компетенций
- развитию исследовательских умений

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

#### **Формы самостоятельной работы**

Подготовка индивидуальных заданий:

- написание доклада,
- подготовка реферата;
- работа в электронной образовательной среде,
- подготовка презентаций по темам.
- конспектирование, составление обзоров по темам
- составление и разработка словаря (глоссария).
- выполнение домашних контрольных работ.
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи. тесты).
- выполнение творческих заданий.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы и представлен в Учебно-методическом обеспечении самостоятельной работы обучающихся.



**10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Кабинет организации гостиничного дела: ноутбук ASUS X751LA, проектор Acer, аудиумагнитофон SUPRA SR-CD
Практические занятия	Тренинговый кабинет "Гостиничный номер": спальня, гарнитур, пылесос SHARP, телевизор LG
Семинары	не предусмотрены
Лабораторные работы	не предусмотрены
Самостоятельная работа студентов	читальный зал библиотеки филиала