

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:28:15
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28»марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИС И ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 5,6 семестре

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
очная
2022

Разработано

Доцент кафедры ТиГД, кандидат пед.
наук, доцент
Гарбузова Т.Г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Задачи дисциплины является:

- сформировать у студентов системные знания в сфере гостеприимства;
- рассмотреть организационную структуру гостиницы;
- изучить организацию работы основных, функциональных и вспомогательных служб гостиницы;
- изучить основные понятия сервисной деятельности;
- ознакомить студентов с технологией и особенностями организации гостиничных услуг.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервис и технологии гостиничной деятельности» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение происходит в 5, 6 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1 УК-5 выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	осуществляет профессиональную деятельность с учетом требований толерантности, безопасности жизни и здоровья
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного	ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в сфере	применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства
ОПК-2. Способен	ИД-2 ОПК-2 Использует основные	обеспечивает качество

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-1 ОПК-7 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИД-2 ОПК-7 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства
ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	ИД-1 ПК-6 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	5	135	
Из них аудиторных:		63	
Лекций		25,5	
Лабораторных работ		-	
Практических занятий		37,5	
Самостоятельной работы		45	
Формы контроля:		27	
Экзамен		6 семестр	

Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые	
5 семестр							
Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности							
1.	Вопросы истории развития сервиса в России.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
2.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
3.	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
4.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
Раздел 2. Гостиничное дело как объект управления							
5.	Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Идентификатор документа: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Подписавший: Шебзухова Татьяна Александровна	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3

5.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6.	Категории потребителей и особенности их обслуживания	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
7.	Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
8.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
9.	Организационная структура управления гостиничным предприятием.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			3
Итого за 5 семестр			13,5	13,5			27

6 семестр

Раздел 1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг							
10.	Гостиничная деятельность как средство размещения капитала	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
11.	Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
12.	Виды тарифов в гостиничном бизнесе.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
13.	Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

14.	Формы и стили обслуживания клиентов.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
15.	Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
16.	Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
Раздел 2. Современные тенденции в гостиничной индустрии							
17.	Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
18	Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
19.	Управление эксплуатацией здания отеля.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
20.	Управление безопасностью отеля.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
21.	Менеджмент ресторанов и баров отеля.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
	Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
22.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна						

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

23.	Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
24.	Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
25.	Тренды в гостиничной индустрии.	УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	1,5	1,5			1,125
	Итого за 6 семестр		12	24			18
			25,5	37,5			45

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Тем ы дисц ипли ны	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическ ая подготовка , часов
5 семестр			
Раздел 1. Организация работ по стандартизации в гостиничном бизнесе			
1.	Тема 1. Вопросы истории развития сервиса в России. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.	1,5	
2.	Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Биологические потребности. Иерархия потребностей по А.Маслоу.	1,5	
3.	Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации.	1,5	
4.	Тема 4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условиях. Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения. Современная мировая тенденция в отельном бизнесе. Зарубежный опыт развития индустрии	1,5	
	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		
	Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		
	Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		
	Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		
	Раздел 2. Гостиничное дело как объект управления		
	Тема 1. Гостиничное дело как объект управления и пути их разрешения.	1,5	
	Тема 2. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины		

	возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.		
6.	Тема 6. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.	1,5	
7.	Тема 7. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Структура и уровни гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры. Технологии создания гостиничного продукта. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Стратегии в индустрии гостеприимства.	1,5	
8.	Тема 8. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг. Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	1,5	
9.	Тема 9. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Виды организационно – управленческих структур. Организационно – управленческая структура современного ТК. Построение организационно й структуры гостиницы	1,5	
	Итого 6 семестр	13,5	
6 семестр			
Раздел 1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг			
10.	Тема 10. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала. Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе.	1,5	
11.	Тема 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия. Понятие тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе. Процесс формирования цен на услуги отеля. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен.	1,5	
12.	Тема 12. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Видов тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.	1,5	
13.	Тема 13. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Технологическая последовательность производственного	1,5	
14.	Тема 14. Формы и стили обслуживания клиентов. Стили обслуживания клиентов в гостиничном предприятии. Профессиональная этика работников гостиничного предприятия.	1,5	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Особенности обслуживания клиентов в гостинице. Стратегия обслуживания клиентов.		
15.	Тема 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология «Анонимная инспекция».	1,5	
16.	Тема 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	1,5	
Раздел 2. Современные тенденции в гостиничной индустрии			
17.	Тема 17. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия. Технологии партизанского и вирусного маркетинга в гостиничном деле. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания. Разработка программы маркетинга.	1,5	
18.	Тема 18. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля. Дифференцированный и недифференцированный подходы к представлению продукта на рынке. Основные преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг.	1,5	
19.	Тема 19. Управление эксплуатацией здания отеля. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля. Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля. Структура комплекса ремонтных работ при управлении эксплуатацией отеля.	1,5	
20.	Тема 20. Управление безопасностью отеля. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, его персонала и гостей. Контроль доступа и сохранность имущества. Пожарная безопасность отеля.	1,5	
21.	Тема 21. Менеджмент ресторанов и баров отеля. Ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом. Ключевые составляющие ресторанного сервиса. Продвижение услуг ресторанов и баров. Алгоритм разработки рецептов приготовления блюд в ресторане.	1,5	
22.	Тема 22. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей. Ключевые функции службы управления номерным фондом. Процедуры регистрации гостей. Последовательность регистрации гостей в отеле. Последовательность смены статуса номера при выписке гостя.	1,5	
23.	Тема 23. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии. Наиболее эффективные способы привлечения клиентов. Технология привлечения приоритетных клиентов. Формирования политики развития клиентской базы.	1,5	
24.	Тема 24. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг. Технология отдыха и развлечений в гостиничном комплексе. Организация и технология предоставления дополнительных услуг. Анимационное обслуживание в гостиницах.	1,5	
25.	Тема 25. Тренды в гостиничной индустрии. Экосистемы. Технологии виртуальной реальности. Использование	1,5	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		12	
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		25,5	

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5.3 Наименование лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом дисциплины.

5.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
5 семестр			
Раздел 1. Организация работ по стандартизации в гостиничном бизнесе			
4.	Практическое занятие 1. Вопросы истории развития сервиса в России. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.	1,5	
5.	Практическое занятие 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Биологические потребности. Иерархия потребностей по А.Маслоу.	1,5	
6.	Практическое занятие 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации.	1,5	
4.	Практическое занятие 4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условиях. Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения. Современная мировая тенденция в отельном бизнесе. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.	1,5	
Раздел 2. Гостиничное дело как объект управления			
5.	Практическое занятие 5. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.	1,5	
6.	Практическое занятие 6. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.	1,5	
7.	Практическое занятие 7. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Структура и уровни гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры. Технологии создания	1,5	
8.	Практическое занятие 8. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Методология разработки Российской нормативно-правовой база, органы	1,5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг. Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.		
9.	Практическое занятие 9. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Виды организационно – управленческих структур. Организационно – управленческая структура современного ТГК. Построение организационно й структуры гостиницы	1,5	
	Итого 6 семестр	13,5	
6 семестр			
Раздел 1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг			
10.	Практическое занятие 10. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала. Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе.	1,5	
11.	Практическое занятие 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия. Понятие тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе. Процесс формирования цен на услуги отеля. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен.	1,5	
12.	Практическое занятие 12. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Видов тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.	1,5	
13.	Практическое занятие 13.Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Технологическая последовательность производственного процесса в гостинице. Стандарты операционных технологий производственного процесса.	1,5	
14.	Практическое занятие 14. Формы и стили обслуживания клиентов. Стил ь обслуживания клиентов в гостиничном предприятии. Профессиональная этика работников гостиничного предприятия. Особенности обслуживания клиентов в гостинице. Стратегия обслуживания клиентов.	1,5	
15.	Практическое занятие 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология «Анонимная инспекция».	1,5	
16.	Практическое занятие 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	1,5	
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ			
17.	Практическое занятие 17. Роль маркетинговых технологий в деятельности гостиничного предприятия. Технологии партизанского и вирусного маркетинга в гостиничном деле. Специальные маркетинговые программы и	1,5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	технологии обслуживания. Разработка программы маркетинга.		
18.	Практическое занятие 18. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля. Дифференцированный и недифференцированный подходы к представлению продукта на рынке. Основные преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг.	1,5	
19.	Практическое занятие 19. Управление эксплуатацией здания отеля. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля. Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля. Структура комплекса ремонтных работ при управлении эксплуатацией отеля.	1,5	
20.	Практическое занятие 20. Управление безопасностью отеля. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, его персонала и гостей. Контроль доступа и сохранность имущества. Пожарная безопасность отеля.	1,5	
21.	Практическое занятие 21. Менеджмент ресторанов и баров отеля. Ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом. Ключевые составляющие ресторанного сервиса. Продвижение услуг ресторанов и баров. Алгоритм разработки рецептов приготовления блюд в ресторане.	1,5	
22.	Практическое занятие 22. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей. Ключевые функции службы управления номерным фондом. Процедуры регистрации гостей. Последовательность регистрации гостей в отеле. Последовательность смены статуса номера при выписке гостя.	1,5	
23.	Практическое занятие 23. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии. Наиболее эффективные способы привлечения клиентов. Технология привлечения приоритетных клиентов. Формирования политики развития клиентской базы.	1,5	
24.	Практическое занятие 24. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг. Технология отдыха и развлечений в гостиничном комплексе. Организация и технология предоставления дополнительных услуг. Анимационное обслуживание в гостиницах.	1,5	
25.	Практическое занятие 25. Тренды в гостиничной индустрии. Экосистемы. Оценка номера в виртуальной реальности. Использование номеров как кабинетов для работы.	1,5	
Итого за 6 семестр		24	
Итого		37,5	

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр					
УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	12,15	1,35	13,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 ПСК-6 (ИД-1)
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-9	Собеседовани е	12,15	1,35	13,5
УК-5 (ИД- 1) ОПК-1 (ИД-1) (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ОПК-7 ПК-6 (ИД-1)	Подготовка сообщения к практическим занятиям (круглому столу) № 11,13,17,19,20,25	Доклад	16,2	1,8	18
Итого за 6 семестр			71,28	0,72	16,2
Итого			71,28	0,72	40,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) «Сервис и технологии гостиничной деятельности» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

Документ подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

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

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.: набор обновлений Office 2013 Service Pack 1 Дата начала жизни 09.01.2013г., 2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018г., 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7) и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент действует с 20.08.2021 по 20.08.2022
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Щебзухова Татьяна Александровна
Действителен:	с 20.08.2021 по 20.08.2022

момент окончания поддержки не анонсировано.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Комплект учебной мебели; доска учебная; мультимедийное оборудование: ноутбук; проектор стационарный; экран настенный
Практические работы	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие

крупный шрифт);
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022

- индивидуальные равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022