

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 14:41:47
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине

«ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА»

для направления подготовки **43.03.02 Туризм**
направленность (профиль) **Туристическая деятельность**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи освоения дисциплины	3
2. Наименование практических занятий	3
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	5
Практическое занятие 1. История становления гостиничного дела	5
Практическое занятие 2. Технология разработки гостиничного продукта	6
Практическое занятие 3. Жизненный цикл гостиничного продукта	7
Практическое занятие 4. Типы, виды и классификация средств размещения	8
Практическое занятие 5. Основные категории отелей	9
Практическое занятие 6. Основные службы гостиничного комплекса	120
Практическое занятие 7. Структура управления гостиничным предприятием	141
Практическое занятие 8. Особые приемы продажи гостиничных услуг	142
Практическое занятие 9. Организация обслуживания в гостинице	Ошибка! Закладка не определена.3
Практическое занятие 10. Типология постояльцев поколений Y,Z и A (альфа)	Ошибка! Закладка не определена.4
Практическое занятие 11. Технологический цикл обслуживания гостей отеля	Ошибка! Закладка не определена.15
Практическое занятие 12. Правовое обеспечение услуг отелей	16
Практическое занятие 13. Работа с претензиями потребителей	Ошибка! Закладка не определена.
Практическое занятие 14. Правила предоставления гостиничных услуг	Ошибка! Закладка не определена.8
Практическое занятие 15. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса	19
Практическое занятие 16. Действия персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций	20

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ВВЕДЕНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины (модуля) «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» является формирование профессиональной культуры будущих бакалавров сферы гостиничного бизнеса, овладение способностями умело решать профессиональные задачи.

Задачами освоения дисциплины (модуля) «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;

- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
Тема 1. История становления гостиничного дела			
1.	История развития мировой гостиничной индустрии Этапы развития гостиничного хозяйства. Первые упоминания о гостиничном деле. От средних веков до века XX. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках.	1.5	
Тема 2. Технология разработки гостиничного продукта			
2.	Основные модели гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта.	1.5	
6.	Жизненный цикл гостиничного продукта. Поиск и отбор идей о новых продуктах.	1.5	
Тема 3. Типы, виды и классификация средств размещения			
4.	Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу.	1.5	
5.	Основные категории отелей. Классификация гостиничных номеров.	1.5	
Тема 4. Основные службы гостиничного предприятия			
6.	Виды организационной структуры управления гостиницей. Службы гостиницы и их характеристика.	1.5	
7.	Управление гостиничным предприятием.	1.5	
Тема 5. Особые приемы продажи гостиничных услуг			
8.	Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия. Цена и ценообразование в гостиницах. Рекламная и информационно-справочная деятельность.	1.5	
Тема 6. Технология обслуживания в гостинице			
9.	Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса. Критерии отбора персонала для работы в гостиницах.	1.5	
10.	Типология постояльцев поколений Y, Z и A (альфа)»	1.5	
11.	Технологический цикл обслуживания гостей отеля	1.5	
Тема 7. Правовое обеспечение услуг отелей			
12.	Соотнести права и обязанности постояльцев и гостей, прописанные в Международных гостиничных правилах. Оформить в форме презентации. Проанализировать международные нормативные правовые акты, снижающие источники риска в международном ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	1.5	примеры: договоров, и договоров в сфере

	гостеприимства. Оформить в виде таблицы и показать области правового регулирования. Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом. Оформить в виде презентации		
13.	Работа с претензиями потребителей	1.5	
Тема 8. Правила предоставления гостиничных услуг			
14.	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа. Порядок оформления проживания. Права потребителей.	1.5	
Тема 9. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса			
15.	Основные компоненты безопасности в гостинице. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.	1.5	
16.	Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций.	1.5	
Итого за 6 семестр		24	
Итого		24	

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. История становления гостиничного дела

Цель работы: ознакомить с особенностями зарождения и формирования индустрии гостеприимства в разных странах

Рассматриваемые вопросы

1. Этапы развития гостиничного хозяйства.
2. Первые упоминания о гостиничном деле.
3. От средних веков до века XX.
4. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках.

Технология работы

1. Студент должен иметь представление о различных типах и видах средств размещения, формах обслуживания с древнейших времен до современного этапа развития гостиничного хозяйства.
2. Должен знать:
 - каковы отличия постоянного двора от гостиницы?
 - когда и где была разработана первая система классификации гостиниц?
 - устройство караван-сарая.
 - типы средств размещения в период Средневековья в Европе?

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015 - 536 с.

Учебное пособие по гостеприимству : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Рождественской. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 733 с. - (Серия «Гостеприимство и сервис в индустрии питания»).
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: 15. Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 2. Технология разработки гостиничного продукта

Цель работы: научить организовать процесс обслуживания клиентов с применением новейших технологий обслуживания.

Рассматриваемые вопросы

1. Основные модели гостиничного продукта.
2. Специфические особенности нового продукта.

Технология работы

1. Студент должен знать приемы взаимодействия с партнерами, ознакомиться с этапами создания гостиничного продукта, овладеть навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, связанных с технологиями продаж гостиничного продукта.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Щербухова Татьяна Александровна
Что следует понимать под новым продуктом?
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Почему разработка и внедрение на рынок нового продукта сопряжены со значительным риском? Каким образом его можно уменьшить?

Представьте себе, что вы – менеджер гостиницы или ресторана. Где и каким образом вы будете искать идеи новых продуктов.

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.

Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.

Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

7. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
8. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
9. Сборник технических нормативов – Сборник рецептов на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
10. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
11. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
12. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Практическое занятие 3. Жизненный цикл гостиничного продукта.	
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Цель работы: научить формировать гостиничный продукт с применением новейших технологий обслуживания.

Рассматриваемые вопросы

1. Жизненный цикл гостиничного продукта.
2. Поиск и отбор идей о новых продуктах.

Технология работы

1. Студент должен знать приемы взаимодействия с партнерами, ознакомиться с этапами создания гостиничного продукта, овладеть навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся технологии продаж гостиничного продукта.
2. Рассмотрите концепцию жизненного цикла гостиничного продукта на примере какой-либо гостиницы. Каким образом ей удастся предотвратить переход своего продукта в стадию спада?

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства»
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 4. Типы, виды и классификация средств размещения

Цель работы: изучить типы, виды, классификацию средств размещения, закрепить знания о различных сегментах мирового рынка гостиничных услуг.

Рассматриваемые вопросы

1. Оригинальные отели: мировой опыт.
2. Отели для животных.
3. Самые дорогие отели мира.
4. Самые страшные отели мира.
5. Экзотические гостиницы.

Технология работы

1. Подготовка и демонстрация видеопрезентации.
2. Обсуждение и представление результатов.

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.

5. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник / И. В. Чудинов, Е. А. Ю. Далин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 5. Основные категории отелей

Цель работы: изучить типы, виды, классификацию средств размещения, закрепить знания о различных сегментах мирового рынка гостиничных услуг.

Рассматриваемые вопросы

1. Основные категории отелей.
2. Классификация гостиничных номеров.
3. Гостиницы будущего. Обзор современных гостиничных проектов.

Технология работы

1. Подготовка и демонстрация видеопрезентации.
2. Обсуждение и представление результатов.

Перечень основной литературы

1. Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов, В. В. Дашков и др. - М. : А-Приор, 2019. – 248 с.
2. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.

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

3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.

4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.

5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.

6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 6. Основные службы гостиничного комплекса

Цель работы: научить организовать процесс обслуживания клиентов с применением новейших технологий обслуживания.

Рассматриваемые вопросы

1. Службы гостиницы и их характеристика.
2. Административная служба.
3. Служба приема и размещения.
4. Служба обслуживания номерного фонда.
5. Служба общественного питания.
6. Коммерческая служба.
7. Финансовая служба.
8. Инженерно-техническая служба.
9. Служба безопасности.

Технология работы

1. Получить представление о структуре гостиниц различной вместимости, об основных службах гостиницы, особенностях взаимодействия этих служб, знать специфику функционирования данных служб и их профессиональный состав, приобрести навыки эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

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

Перечень основной литературы **Перечень основной литературы**

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 7. Структура управления гостиничным предприятием

Цель работы: сформировать комплекс знаний, умений и навыков студентов, связанных с процедурой разработки и оформления внутренней документации на предприятиях гостиничного сервиса, в соответствии с правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечивающих квалифицированную реализацию профессиональных

обязанностей работников услуг.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Рассматриваемые вопросы

1. Учредительные и организационные документы.

2. Организация труда в гостинице.
3. Управление гостиничным предприятием

Технология работы

1. Знать нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиничных предприятий, иметь представление о порядке разработки и утверждения документации, уметь оформлять по результатам взаимодействия с потребителем рабочую документацию, обеспечивающую процессы оказания услуг, в зависимости от типа предприятия и категории потребителей.
2. Вопросы для совместного обсуждения:
Какие организационные документы предприятия вы знаете?
Из каких разделов состоит должностная инструкция?
Какие нормативы используются при составлении штатного расписания?
Какие мероприятия включает в себя организация рабочих мест?
Какую информацию содержит технологическая и техническая документация?

Перечень основной литературы

1. Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Переход на информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 8. Особые приемы продажи гостиничных услуг

Цель работы: овладеть основными приемами продажи гостиничных услуг с целью повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия в условиях жесткой конкуренции.

Рассматриваемые вопросы

1. Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия.
2. Цена и ценообразование в гостиницах.
3. Рекламная и информационно-справочная деятельность.

Технология работы

1. Обсуждение вопросов практического занятия:
Структура и назначение службы маркетинга в гостинице, технология ценообразования.
Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?
Дайте определение понятию «внутренний маркетинг». Расскажите о его основных направлениях, системе взаимозаменяемости.
Как строятся взаимоотношения между гостиницами и турфирмами?
Как определить среднесуточную стоимость номера, процент загрузки отеля?

Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептов на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тютельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.

4. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин. – Минск: ВТЭУ, 2009. – 416 с.

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

5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.

6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 9. Технология обслуживания в гостинице

Цель работы: приобрести навыки эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

Рассматриваемые вопросы

1. Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах.
2. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса.
3. Критерии отбора персонала для работы в гостиницах.
4. Особенности кадровой политики в гостинице.
5. Источники информации для разработки стандартов. Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимства.

Технология работы

1. Беседа о видах поощрения персонала и его повышение мотивации к труду.
2. Провести анализ своих персональных данных, чтобы выяснить свои сильные и слабые стороны, возможности для обучения и карьерного роста, а также угрозы и опасности, которые могут помешать вам в достижении ваших целей, связанных с карьерой.

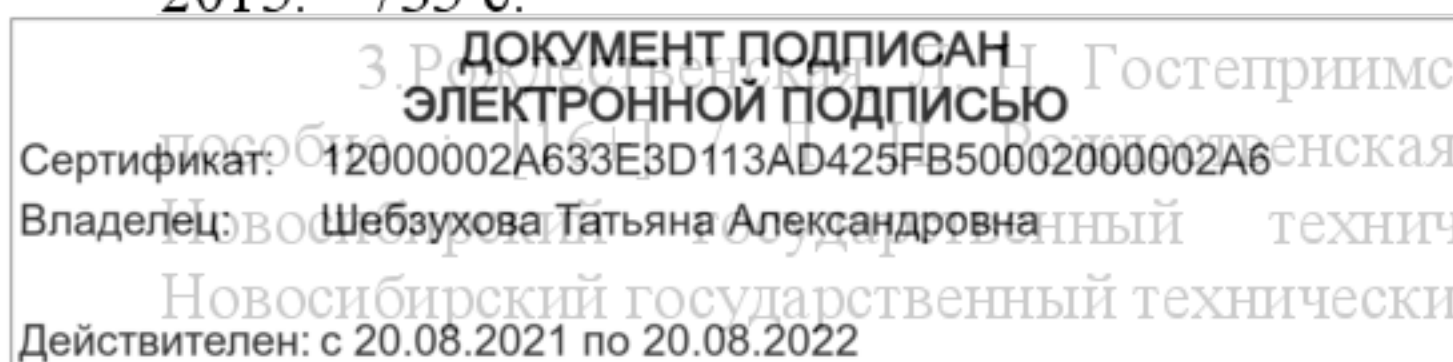
Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.

2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.

3. Речичкина, Г.А. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Г.А. Речичкина, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; пер. В.Н. Егоров. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.



Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептов на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 10. Типология постояльцев поколений Y,Z и A (альфа)

Цель работы: с целью оптимизации рабочего процесса и организации процесса обслуживания потребителей на более высоком уровне, использовать наиболее эффективные приемы менеджмента на основе современного информационного обеспечения.

Рассматриваемые вопросы

1. Особенности гостей поколений Y, Z и A (альфа)
2. Инновационный подход к оснащению гостиниц. Рекомендации для создания номерного фонда с учетом философии «типов поколений», учитывая опыт зарубежных стран.
3. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостиничного продукта.

Технология работы

1. Задача: анализ проектов, направленных на выявление особенностей гостеприимства и предположительного прогноза гостеприимства относительно выбора	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB5000200002A6	индустрии
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

потребителями типа отеля, способов обслуживания гостей, предоставления гостиничных услуг.

2. Визуализация проекта посредством подготовки презентации в формате Microsoft PowerPoint до 10 слайдов.

Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

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

Практический цикл обслуживания гостей отеля

Цель работы: закрепить навыки эффективного взаимодействия с клиентами и этапах обслуживания клиентов отеля.

Рассматриваемые вопросы

1. Этапы обслуживания гостей в гостинице
2. Особенности приема и размещения гостей различных категорий
3. Основные шаблоны документов, необходимые для процедуры заселения и выписки гостя.

Технология работы

Сформировать портфолио «Организация деятельности службы приема и размещения».

1. Разработать структуру службы регистрации и размещения гостей гостиницы **** и определить функциональные связи с другими службами.
2. Сформировать список документов, необходимых для работы службы регистрации и размещения гостей.
3. Сформировать список отчетных документов – по смене, по месяцу службы регистрации и размещения гостей.
4. Разработать план работы службы на июль месяц в виде графика работы сотрудников службы регистрации и размещения гостиницы ****.
5. Разработать перечень дополнительных услуг, предлагаемых администратором службы регистрации и размещения гостей.
6. Разработать рабочее место «стойка регистрации

Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Новосибирское издательство, 2007. - 456 с.

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 12. Правовое обеспечение услуг отелей

Цель работы: формирование у студентов представления о современном состоянии нормативной правовой базы, регулирующих общественные отношения в гостиничном бизнесе, приобретение умений и навыков работы с современными нормативными правовыми актами, регулирующих деятельность предприятий гостиничного бизнеса.

Рассматриваемые вопросы

1. Соотнести права и обязанности постояльцев и гостей, прописанные в Международных гостиничных правилах. Оформить в форме презентации.
2. Проанализировать международные нормативные правовые акты, снижающие источники риска в международном туризме.

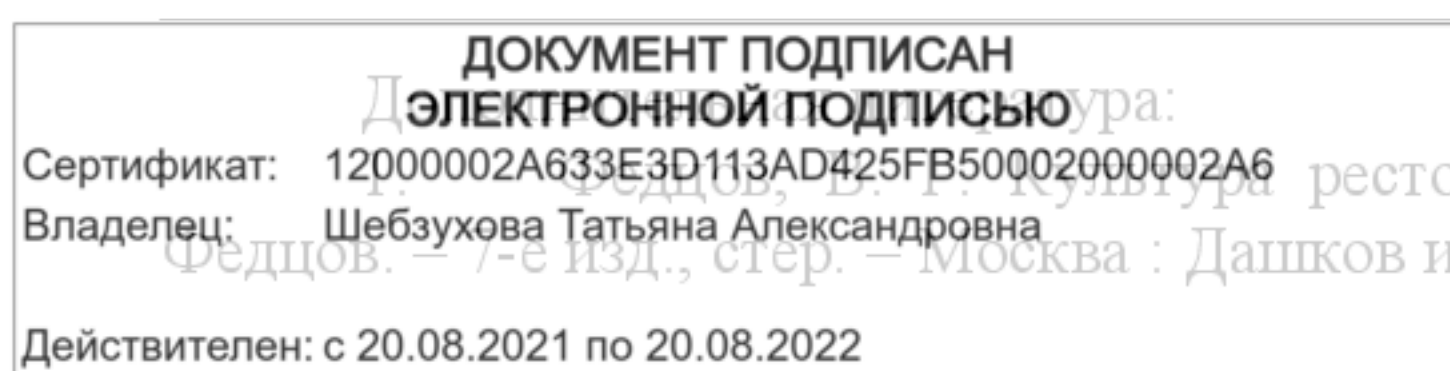
Технология работы

1. Привести примеры: межгосударственных договоров, межправительственных договоров и договоров межведомственного характера в сфере гостеприимства. Оформить в виде таблицы и показать области правового регулирования.
2. Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом. Оформить в виде презентации

Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередищенко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.



2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 13. Работа с претензиями потребителей

Цель работы: закрепить навыки разрешения конфликтных и любых нестандартных ситуаций в гостиничном бизнесе, овладеть приемами общения персонала отеля с гостями

Рассматриваемые вопросы

1. Организация претензионной работы в отеле.
2. Порядок составления претензии.
3. Правила оформления ответа на претензию.
4. Приемы, применяемые для предотвращения конфликтных ситуаций.

Технология работы

1. Вы работаете в гостинице менеджером службы приема гостей. Менеджер службы регистрации и размещения гостей должен уметь управлять персоналом в нестандартных ситуациях, работать с жалобами и претензиями клиентов, принимать по ним решения. Составьте алгоритм действий менеджера отеля при неадекватном поведении гостей.

2. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Иванова Ивана Ивановича, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют

пятна, а на ковре, столе и телевизоре

на жалобу

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
 2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
 3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
 4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
 5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
 6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.
- 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 14. Правила предоставления гостиничных услуг

Цель работы: сформировать представление у студентов о нормативно - правовой

база, регулирующая оказание услуг, предоставляемых средствами размещения, в туристской деятельности.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Рассматриваемые вопросы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа.
2. Порядок оформления проживания.
3. Права потребителей

Технология работы

1. Научиться разрабатывать программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию на предприятиях гостиничного бизнеса с учетом мирового опыта и исходя из норм международного и национального права, международных и отечественных стандартов, уметь применять знания норм гражданского, административного и уголовного права в целях организации деятельности предприятий гостиничного бизнеса в соответствии с действующим законодательством, выявлять особенности применения норм международного и отечественного законодательства при разработке и реализации программ развития предприятий гостиничного бизнеса.

Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

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

Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины
1. Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
2. Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 15. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса

Цель работы: овладеть основными знаниями о структуре системы безопасности гостиничного предприятия, функциях персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций, элементах обеспечения безопасного пребывания гостей в номере.

Рассматриваемые вопросы

1. Служба безопасности в гостинице, ее задачи, функции, структура.
2. Основные компоненты безопасности в гостинице.

Технология работы

Ситуационные задания:

1. Злоумышленник проникает на территорию отеля, на котором располагается здание и стоянки автомашин гостей и сотрудников. Возможная угроза - это кража автомобилей, их порча или установка взрывных устройств. Как организовать защиту от несанкционированного проникновения?
2. Получив в подарок электронный ключ при выезде, злоумышленник решает вернуться через некоторый промежуток времени и проникнуть в номер отеля с целью ограбления. С какими препятствиями должен столкнуться злоумышленник и возможно ли проникновение в номер?

Перечень основной литературы

1 Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.

2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с.

3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.

2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.

3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептур на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.

4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н.

И. Кабушкин, М.И. Никитин, 2009. – 416 с.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 16. Действия персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций

Цель работы: научиться разрабатывать концепцию безопасности гостиницы, формировать службу безопасности для конкретной гостиницы, разрабатывать инструкции по обеспечению безопасности для персонала подразделений гостиницы, эвакуировать клиентов при возникновении чрезвычайной ситуации, составлять паспорт безопасности помещений гостиницы, организовывать совместную работу службы безопасности и других подразделений гостиницы по обеспечению общей безопасности.

Рассматриваемые вопросы

1. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций.
2. Организация хранения личных вещей проживающих. Профилактика краж.
3. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.

Технология работы

Ситуационные задания:

1. Гость не сразу сообщил о потере электронного ключа, посчитав, что в случае кражи ни чем не рискует и красть у него особо нечего. Будет ли нести материальную ответственность за украденные вещи принадлежавшие гостинице.
2. Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия руководства гостиницы в данной ситуации.

Перечень основной литературы

1. Перечень основной литературы

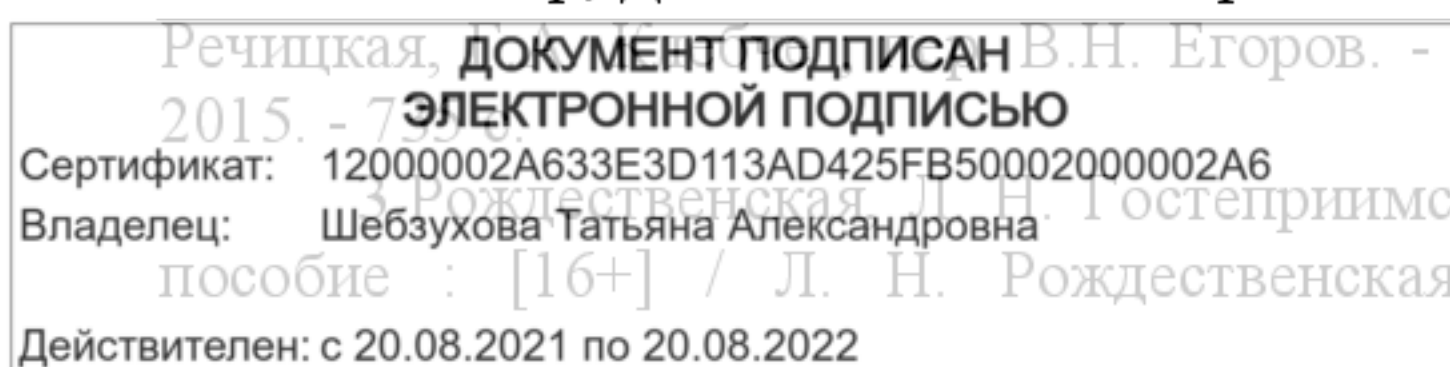
1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.

2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В.

Речицкая, В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана,

2015. - 738 с.

3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ;



Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
 2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
 3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептов на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
 4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
 5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
 6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.
- 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

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

для студентов направления подготовки **43.03.02 Туризм**
направленность (профиль) **Туристическая деятельность**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. Общие положения</u>	24
<u>2. Цель и задачи самостоятельной работы</u>	25
<u>3. Технологическая карта самостоятельной работы студента</u>	25
<u>4. Порядок выполнения самостоятельной работы студентом</u>	25
<u>4.1. Методические рекомендации по работе с учебной литературой</u>	25
<u>4.2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям</u>	27
<u>4.3. Методические рекомендации по самопроверке знаний</u>	28
<u>4.4. Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)</u>	29
<u>4.5. Методические рекомендации по подготовке к зачетам</u>	31
<u>Список литературы для выполнения СРС</u>	31

1. Общие положения

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (СРС) в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К основным видам самостоятельной работы студентов относятся:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание докладов;
- подготовка к семинарам, практическим и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- выполнение учебно-исследовательских работ, проектная деятельность;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов;
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин;
- выполнение выпускной квалификационной работы и др.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

2.Цель и задачи самостоятельной работы

Ведущая цель организации и осуществления СРС совпадает с целью обучения студента – формирование универсальных компетенций.

При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы и лабораторных занятий.

3.Технологическая карта самостоятельной работы студента

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					
ПК-1 (ИД-2)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	22.5	2.5	25
ПК-1 (ИД-2)	Подготовка к практическим занятиям	Собеседование	22.5	2.5	25
ПК-1 (ИД-2)	Подготовка доклада	Доклад	19.8	2.2	22
Итого за 6 семестр			64.8	7.2	72
Итого			64.8	7.2	72

4.Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

4.1. Методические рекомендации по работе с учебной литературой

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)

усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)

творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезисирование – краткое воспроизведение основных утверждений автора без привлечения цитат, выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.
2. Выделите главное, составьте план.
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

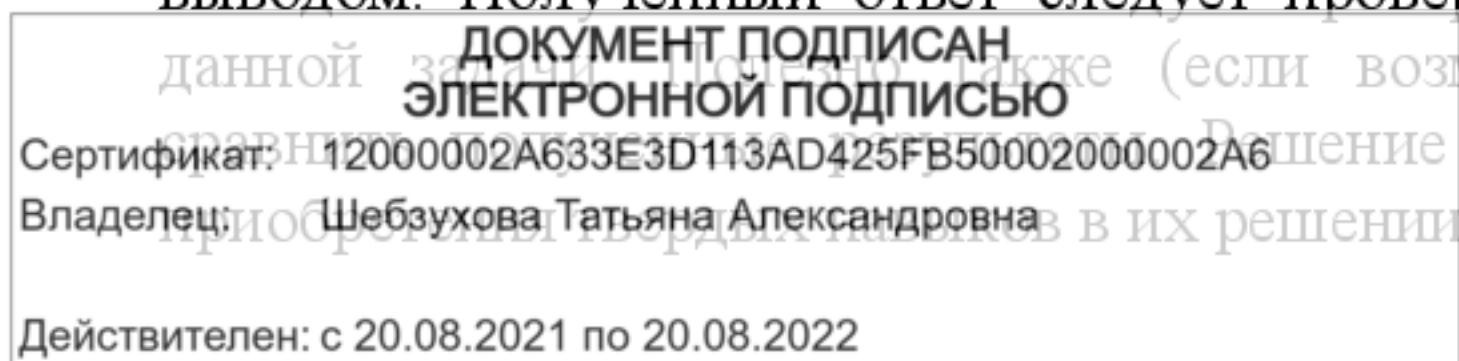
4.2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на лабораторных занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа

данной задачи. Также (если возможно) решать несколькими способами и сравнивать полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.



4.3. Методические рекомендации по самопроверке знаний

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется провести самопроверку усвоенных знаний, ответив на контрольные вопросы по изученной теме.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение отвечать на вопросы для собеседования.

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

1. Первые упоминания о гостиничном деле (Древний Египет)
2. История гостеприимства Древней Греции
3. Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов
4. Основные модели организации гостиничного дела
5. Организация гостиничного дела в Римской империи.
6. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции
7. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенные годы
8. Типы современных гостиниц
9. Караван-сарай и его устройство
10. Гостиницы делового назначения
11. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха
12. Понятие, виды и свойства гостиничных услуг.
13. Конрад Хилтон и его вклад в развитие индустрии гостеприимства
14. Технология разработки гостиничного продукта
15. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
16. Системы классификации гостиниц
17. Особенности функционирования «замковых» отелей
18. Конгресс-отели и их влияние на развитие индустрии гостеприимства
19. Элсворт Статлер и его преобразования в сфере гостиничного бизнеса
20. Методы предотвращения хищений в гостинице

Повышенный уровень

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
2. Порядок оформления проживания
3. Работа с претензиями потребителей
4. Технические особенности оснащения номеров
5. Внедрение инновационных технологий в индустрию гостеприимства
6. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
7. Типология клиентов гостиничных предприятий
8. Особенности функционирования гостиничного комплекса в России
9. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
10. Инновационные формы продвижения гостиничных услуг

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

4.4. Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)

Перед тем, как приступить к написанию научного текста, важно разобраться, какова истинная цель вашего научного текста - это поможет вам разумно распределить свои силы и время.

Во-первых, сначала нужно определиться с идеей научного текста, а для этого необходимо научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного). Во-вторых, научиться организовывать свое время.

Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно (чтобы и самому понятно было), а также стремясь структурировать свой текст.

Систематизация и анализ изученной литературы по проблеме исследования позволяют студенту написать работу.

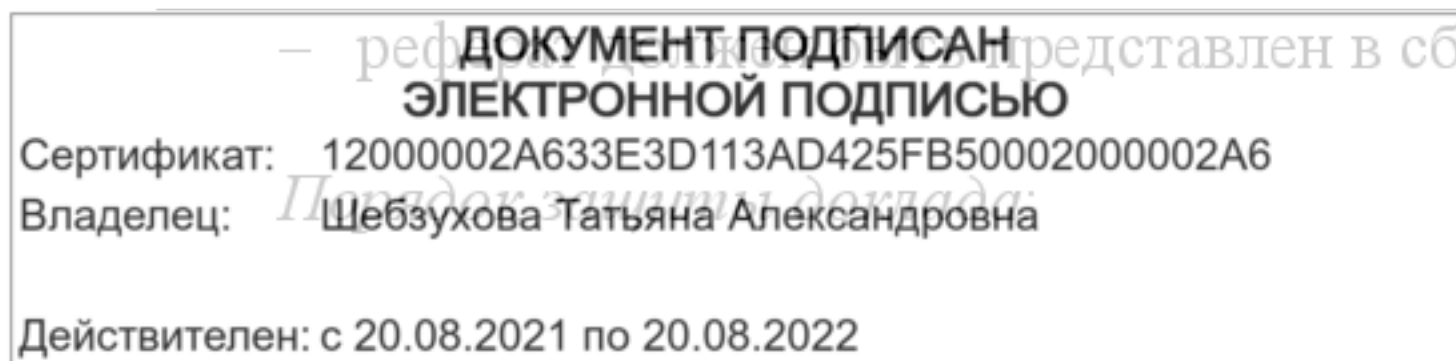
Рабочий вариант текста доклада предоставляется руководителю на проверку. На основе рабочего варианта текста руководитель вместе со студентом обсуждает возможности доработки текста, его оформление.

Структура доклада:

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.
- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.
- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса
- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.



На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

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

1. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России.
2. Технология разработки гостиничного продукта
3. Современная система подготовки кадров для индустрии гостеприимства.
4. Внутренние стандарты обслуживания предприятия гостиничного бизнеса.
5. Международные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе.
6. Психологические аспекты работы персонала с гостями.
7. Управление деятельностью предприятий гостиничного бизнеса на основе франчайзинга
8. Философия отелей нового поколения
9. Повышение эффективности деятельности гостиниц на основе использования особенностей организации бизнес-коммуникации в гостиничном комплексе.
10. Повышение доходности гостиничного предприятия
11. Роль высоких технологий в гостиничном бизнесе
12. Развитие франчайзинга в малом гостиничном бизнесе.

4.5. Методические рекомендации по подготовке к зачетам

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{\text{сем}}$)	Количество баллов за зачет ($S_{\text{зач}}$)
$50 \leq R_{\text{сем}} \leq 60$	40
$39 \leq R_{\text{сем}} < 50$	35
$33 \leq R_{\text{сем}} < 39$	27
$R_{\text{сем}} < 33$	0

Контроль самостоятельной работы студентов

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля: собеседование, оценка выполнения доклада и его презентации.

Подробные критерии оценивания компетенций приведены в Фонде оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации.

Список литературы для выполнения СРС

Перечень основной литературы

1. Перечень основной литературы

1. Милл, Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебаче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 536 с.

- ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В.
120000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана,
Шебзухова Татьяна Александровна

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

3.Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

Дополнительная литература:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с.
2. Крюков, Р.В. Ресторанное дело. Конспект лекций : учебное пособие / Р.В. Крюков. - М. : А-Приор, 2009. - 107 с.
3. Сборник технических нормативов – Сборник рецептов на продукцию диетического питания для предприятий общественного питания/ Под ред. М.П. Могильного и В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи плюс, 2013. – 808 с.
4. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие/ Н. И. Кабушкин - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник/ И. Ю. Ляпина; ред. А. Ю. Лапин - М.: ИЦ "Академия", 2010. – 208 с.
6. Позняковский, В.М. Гигиенические основы питания: качество и безопасность пищевых продуктов: учебник / В.М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. - 456 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».