

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Технологии и товароведения пищевой продукции

Рег. № ТОРД. 03-74018
 « 07 » 10 2022г.

УТВЕРЖДАЮ:

Декан БТФ
Жучаев К.В.

Биолого-технологический факультет
 переименован в Институт экологической
 и пищевой биотехнологии в соответствии
 с приказом ректора ФГБОУ ВО
 Новосибирский ГАУ от 28.04.2023г. № 234-О



ФГОС 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.9.1 Гостиничный сервис

19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания

Код и наименование направления подготовки

профиль: **Технология и организация ресторанного дела**

основной вид деятельности: **научно-исследовательский**

дополнительный вид деятельности: **производственно-технологический**

(профиль и виды деятельности)

Курс: 3/5

Семестр: 6/9

БТФ

очная, заочная
 форма обучения

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]		Семестр
	очная	заочная (5 л)	
Общая трудоемкость по учебному плану	3/108	3/108	6/9
В том числе			
Контактная работа	58	14	
Лекции	28	4	
Лабораторные (семинарские) занятия	30	10	
Самостоятельная работа, всего	50	94	
В том числе:			
Курсовой проект (курсовая работа)			
Контрольная работа / реферат	КР	КР	6/9
Форма контроля			
Экзамен (зачет)	Экзамен	Экзамен	6/9

Новосибирск 2022

268

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 19.03.04. *Технология продукции и организация общественного питания (уровень бакалавриата)*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.11. 2015 №1332.

Программу разработала:

Доцент кафедры ТТПП,
канд. биол. наук

(должность)



подпись

Е.В. Тарабанова

ФИО

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные определения и понятия гостиничного хозяйства, системы классификации средств размещения в России и за рубежом,
- достоинства и недостатки объединения в гостиничные сети, правила предоставления гостиничных услуг;
- теоретические основы индустрии гостеприимства и процессы оказания гостиничных услуг в условиях современной экономики;
- основные законы и явления, формирующие основы деятельности гостиничного хозяйства РФ;
- организационную структуру менеджмента гостиничного хозяйства, функции персонала гостиничного комплекса

уметь:

- анализировать влияние управленческих решений на эффективность функционирования гостиничного комплекса;
- разбираться в принципах функционирования гостиниц разных категорий;
- разбираться в особенностях работы с клиентами разных стран;
- анализировать основные аспекты международных гостиничных правил и их адаптации в российских условиях;
- анализировать и разрешать проблемы в области предоставления гостиничных услуг.

владеть:

- навыками работы с российскими и иностранными клиентами, культурой межличностного общения с клиентами;
- современными методами обслуживания в гостиничном хозяйстве;
- навыками предоставления информации гостям, определения категорийности гостиниц по описанию их характеристик;
- основами проведения оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия;
- основными теоретическими работами в области технологии обслуживания в гостиничном хозяйстве.

1.2 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Дисциплина Гостиничный сервис в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих профессиональных (ПК) компетенций:

1. Готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов **ОПК-5**
2. Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания **ПК-1**
3. Способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания **ПК-6**.

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ОПК, ПК)
1	2	3
1	Знать:	
1.1	основные определения и понятия гостиничного хозяйства, системы классификации средств размещения в России и за рубежом	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
1.2	достоинства и недостатки объединения в гостиничные сети, правила предоставления гостиничных услуг	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
1.3	теоретические основы индустрии гостеприимства и процессы оказания гостиничных услуг в условиях современной экономики	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
1.4	основные законы и явления, формирующие основы деятельности гостиничного хозяйства РФ	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
1.5	организационную структуру менеджмента гостиничного хозяйства, функции персонала гостиничного комплекса	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
2.	Уметь:	
2.1	анализировать влияние управленческих решений на эффективность функционирования гостиничного комплекса	ОПК-5, ПК-1, ПК-6

2.2	разбираться в принципах функционирования гостиниц разных категорий	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
2.3.	разбираться в особенностях работы с клиентами разных стран	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
2.4	анализировать основные аспекты международных гостиничных правил и их адаптации в российских условиях	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
2.5	анализировать и разрешать проблемы в области предоставления гостиничных услуг.	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
3	Владеть:	
3.1	навыками работы с российскими и иностранными клиентами, культурой межличностного общения с клиентами	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
3.2	навыками предоставления информации гостям, определения категорийности гостиниц по описанию их характеристик	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
3.3	современными методами обслуживания в гостиничном хозяйстве	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
3.4	основами проведения оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
3.5	основными теоретическими работами в области технологии обслуживания в гостиничном хозяйстве	ОПК-5, ПК-1, ПК-6

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.9.1 Гостиничный сервис относится к вариативной части ООП, дисциплинам по выбору.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Культурология», «Биологическая этика», «Оборудование предприятий общественного питания», «Стандартизация, подтверждение соответствия», «Микробиология», «Процессы и аппараты пищевых производств» «Проектирование предприятий общественного питания» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Технология производства пищевых продуктов», «Ресторанный бизнес», «Кухня народов мира», «Современные формы обслуживания».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблицах 2, 3 по каждой форме обучения (очная, заочная):

Таблица 2. Очная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формиру емые компетен ции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ЛР)	Самосто ятельная работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр № 6					
1	Предмет и содержание дисциплины «Гостиничный сервис»	2	2		4	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
2	Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства	2	2		4	ОПК-5, ПК-6
3	Общая характеристика организационно-управленческой структуры мирового гостиничного комплекса	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-6
4	Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.	2	4	1	7	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
5	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-6
6	Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-6
7	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
8	Основные службы современного отеля. Особенности организации гостиничного хозяйства.	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
9	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
10	Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления качества услуг.	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
11	Технология обслуживания гостей во время проживания	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
12	Технология организации питания в гостинице	2	2	1	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
13	Технология управления	2	2	1	5	

	персоналом в гостиничном бизнесе. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице					ОПК-5, ПК-1, ПК-6
14	Эффективность работы гостиницы	2	2		4	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
	Контрольная работа			12	12	
	Экзамен			27	27	
	Итого	28	30	50	108	

Таблица 3. Заочная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ЛР)	Самостоятельная работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет и содержание дисциплины «Гостиничный сервис»	-	1	4	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
2	Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства	1	-	4	5	ОПК-5, ПК-6
3	Общая характеристика организационно-управленческой структуры мирового гостиничного комплекса	-	1	6	7	ОПК-5, ПК-6
4	Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.	1	1	5	8	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
5	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма	-	-	4	4	ОПК-5, ПК-6
6	Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	1	-	4	5	ОПК-5, ПК-6
7	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	1	-	4	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6

8	Основные службы современного отеля. Особенности организации гостиничного хозяйства.	-	1	6	7	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
9	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	-	1	4	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
10	Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления качества услуг.	-	1	4	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
11	Технология обслуживания гостей во время проживания	-	1	4	5	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
12	Технология организации питания в гостинице	-	1	6	7	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
13	Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице	-	1	6	7	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
14	Эффективность работы гостиницы	-	-	6	6	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
	Контрольная работа			18	18	
	Экзамен			9	9	
	Итого	4	10	94	108	

Учебная деятельность состоит из лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работы, контрольной работы.

3.1. СОДЕРЖАНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ

Тема 1. Предмет и содержание дисциплины «Гостиничный сервис»

История возникновения дисциплины. Основные этапы развития гостиничного хозяйства. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства.

Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.

Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.

Тема 2. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства

Индустрия гостеприимства и туристская индустрия. Гостеприимство, главный принцип гостиничного хозяйства. Взаимосвязь понятий гостеприимства и качества гостиничных услуг. Факторы, оказывающие влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии. Гостиничный бизнес. Гостиница, гостиничные номера.

Особенности развития малых гостиниц в Российской Федерации

Тема 3. Общая характеристика организационно-управленческой структуры мирового гостиничного комплекса

Мировые системы категоризации и классификации средств размещения. Типология гостиниц. Европейский стандарт классификации номеров.

Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Ведущие международные гостиничные группы. Международные гостиничные операции. Новые направления развития в мировом гостиничном бизнесе. Стратегия международной гостиничной сети. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.

Тема 4. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.

История развития классификации в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.

Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.

Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.

Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.

Тема 5. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма.

Национальные гостиничные цепи. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.

Тенденции развития в России и за рубежом. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. Место гостиничной индустрии в структуре туризма. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.

Тема 6. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве.

Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления. Технология подготовки и организации работы. Доход и управление качеством. Технология управления удобствами. Компьютеризация гостиничного бизнеса. Применение информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.

Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников.

Тема 7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания. Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.

Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития. Определение таймшерного отдыха, особенности его организации. Обменные компании. Структура таймшерного бизнеса. Особенности таймшера в РФ.

Тема 8. Основные службы современного отеля. Особенности организации гостиничного хозяйства.

Службы гостиниц, и особенности их функционирования. Организационная структура современной гостиницы. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления. Финансовая и коммерческая службы. Служба приема и размещения. Отдел маркетинга и продаж. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.

Тема 9. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.

Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация. Правила размещения и приема гостей. Порядок регистрации иностранных граждан. Учет использования номерного фонда, основная документация. Правила расчета с проживающими в гостинице.

Технология работы службы бронирования и размещения. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба. Особенности

регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ. Новые законодательные акты по регистрации иностранных граждан.

Тема 10. Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления качества услуг.

Состав и площади помещений. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества. Санитарно-техническое оборудование. Общие требования. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Требования к экологии в современной гостинице.

Интерьер и озеленение гостиницы. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории. Технология обслуживания гостиничного фонда. Технология обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа гостей в помещения отеля.

Тема 11. Технология обслуживания гостей во время проживания

Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг. Циклы обслуживания гостей в отелях.

Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Виды услуг оказываемых в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Трансфер. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Прогрессивная технология обслуживания.

Технология удовлетворения желаний, нужд и ожиданий. Ведение учета оказанных услуг. Порядок расчета по всем видам услуг. Критерии оценки качества сервиса. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Принципы профессионального поведения сотрудника. Культура речи. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.

Тема 12. Технология организации питания в гостинице

Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов. Виды и типы обслуживания. Методы и форма обслуживания. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей. Соблюдение требований гигиены при обслуживании. Технология и правила расчетов с клиентами. Процедура обслуживания особых мероприятий.

Тема 13. Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице

Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент. Европейские стандарты руководства персоналом. Российская система руководства. Взаимосвязь качества персонала и обслуживания в гостинице. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Система мотивации в гостиничном бизнесе. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала. Человеческий потенциал, трудовой потенциал. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства. Управление конфликтными ситуациями. Устранение типичных недочетов в работе персонала.

Должностные инструкции в гостиничном предприятии. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

Тема 14. Эффективность работы гостиницы

Критерии эффективности работы. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия. Разработка программы и методики экономического анализа. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.

Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.

Ценовая политика гостиничного комплекса. Внутренние и внешние факторы ценообразования. Тарифная политика.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Список основной литературы¹

✓1. Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Форум, 2019. - 168 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-491-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991953> - Режим доступа: по подписке.

✓2. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М: «Дашков и К», 2020. – 416 с. – Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=358232>

4.2. Список дополнительной литературы²

✓1. Полякова, А. В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства: учебное пособие / А. В. Полякова. — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 282 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/170481> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

✓2. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-00792-2 (Зарубежный учебник). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1025557> – Режим доступа: по подписке.

✓3. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-00990-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1027325> – Режим доступа: по подписке.

¹ Не более 3 источников;

² Не более 5 источников, нормативные акты включаются на усмотрение преподавателя.

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 4. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Журнал «Турифо»	www.tourinfo.ru
2.	Свод этнографических понятий и терминов. Социально-экономические отношения и соционормативная культура	www.gaomoscva.ru
3.	Ростуризм	www.russiatourism.ru
4.	Общество профессионалов гостиничного бизнеса	www.frontdesk.ru

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

Гостиничный сервис: Методические указания по выполнению лабораторных работ // Сост.: Е.В. Тарабанова / Новосиб.ГАУ, Биолого-технол. ф-т. – Новосибирск, 2022. – 37 с.

2. Гостиничный сервис: Методические указания по выполнению контрольной и самостоятельной работы // Сост.: Е.В. Тарабанова / Новосиб.ГАУ, Биолого-технол. ф-т. – Новосибирск, 2022. – 16 с.

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

1. Применение цифровой фото- и видеокамеры для демонстрации документальных фильмов, лекционного курса, докладов и эссе, выполненных студентами

Таблица 5. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Кол-во ключей	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 2007	1	Microsoft
2.	MS Office 2007 prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)	1	Microsoft
3.	Броузер Mozilla FireFox	Без ограничений	Mozilla Public License

Таблица 6. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Видеофильм	Путешествие в Китай .mp4	30 мин.
2.	Видеофильм	Свадебные традиции Индии .mp4	10 мин.

3.	Видеофильм	Гостиница Гранд Отель Европа Санкт-Петербург.mp4	15 мин
4.	Видеофильм	Отель Ярославское Подворье.	20 мин
5.	Видеофильм	Норвегия. Интересные Факты о Норвегии!	30 мин
6.	Видеофильм	Швейцария. Интересные факты о Швейцарии!.	30 мин
7.	Видеофильм	Лучшие курорты Греции (рейтинг туристов) Greece	25 мин
8.	Видеофильм	Отель Метрополь Москва. Изысканный отель Метрополь Москва.	15 мин
9.	Видеофильм	Япония. Интересные Факты о Японии	30 мин
10.	Видеофильм	Республика Тыва	10 мин
11.	Презентация	Вводная (Введение в индустрию гостеприимства)	31 слайд
12.	Презентация	Классификация средств размещения.	74слайда
13.	Презентация	Гостиничный контракт	24слайда
14.	Презентация	Особенности маркетинга в гостиничного хозяйства	35 слайдов
15.	Презентация	Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы	58 слайдов
16.	Презентация	Система управления гостиничным хозяйством	34 слайда
17.	Презентация	Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц	60 слайдов
18.	Презентация	Организация питания в гостиничном предприятии	34 слайда
19.	Презентация	Виды расчетов с клиентами гостиницы	30 слайдов
20.	Документ	ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Текст].– М: ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2016.– 15 с.	15 с.
21.	Документ	ПРИКАЗ об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения	88 с.

5 . Описание материально-технической базы

Таблица 7. Перечень используемых помещений:

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
3-317	Аудитория для занятий семинарского типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций	Ноутбук, стационарный мультимедийный проектор InFocus, экран настенный, доска маркерная (2 шт), доска аудиторная
ЛОП 2	Аудитория для семинаров, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и	Посуда для практических занятий, 2 шкафа, тумба с мойкой. 12 рабочих мест.

	индивидуальных консультаций	
--	-----------------------------	--

6. Используемые интерактивные формы и методы обучения по дисциплине

Таблица 8. Активные и интерактивные формы и методы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1.	Предмет и содержание дисциплины «Гостиничный сервис»	4	Л, ПЗ	Кооперативное обучение Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
2.	Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства	4	Л, ПЗ	Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-6
3.	Общая характеристика организационно-управленческой структуры мирового гостиничного комплекса	5	Л, ПЗ, СР	Кооперативное обучение. Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-6
4.	Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.	7	Л, ПЗ, СР	Исп. технич. средств и для демонстрации материала и рассмотрения поставленных вопросов	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
5.	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма	5	Л, ПЗ, СР	Кооперативное обучение. Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-6
6.	Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	5	Л, ПЗ, СР	Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-6
7.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	5	Л, ПЗ, СР	Кооперативное обучение. Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
8.	Основные службы современного отеля. Особенности организации гостиничного хозяйства.	5	Л, ПЗ, СР	Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-1, ПК-6

9.	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	5	Л, ПЗ, СР	Исп. технич. средств и для демонстрации материала и рассмотрения поставленных вопросов	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
10.	Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления качества услуг.	5	Л, ПЗ, СР	Исп. технич. средств и для демонстрации материала и рассмотрения поставленных вопросов	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
11.	Технология обслуживания гостей во время проживания	5	Л, ПЗ, СР	Кооперативное обучение. Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
12.	Технология организации питания в гостинице	5	Л, ПЗ, СР	Исп. технич. средств и для демонстрации материала и рассмотрения поставленных вопросов	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
13.	Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице	5	Л, ПЗ, СР	Кооперативное обучение. Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-1, ПК-6
14.	Эффективность работы гостиницы	4	Л, ПЗ	Кооперативное обучение. Исп. технич. средств и компьютерных программ для решения ситуационных задач	ОПК-5, ПК-1, ПК-6

7. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется балльно-рейтинговая система.

Исходные данные по дисциплине: количество кредитов – 3, лекций – 28/4 часа, лабораторных занятий – 30/10 часов, самостоятельная работа – 50/94 часа, всего 108 часов.

Таблица 9. Балльная структура оценки

№ п/п	Формы контроля:	Кол-во баллов
1.	Посещение практических занятий, лекций	17
2.	Текущий внутри семестровый опрос: оценка «5» – 5 баллов, оценка «4» – 4 балла, оценки «3» – 3 балла, оценка «2» – 0 баллов	20
3.	Рассмотрение вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение	14
4.	Национальные особенности гостиничного сервиса (организация отдыха и питания) в отдельных странах мира	15
5.	Особенности оказания гостиничных услуг в России туристам из отдельных стран мира	15
6.	Достопримечательности и курортные города в отдельной стране мира	15
7.	Выполнение контрольной работы	12
	Всего:	108

Таблица 10. Шкала оценки академической успеваемости

Величина Кредита	Оценка	Неуд.		3		4	5	
	Оценка ECTS	F	FX	E	D	C	B	A
	Сумма	2	2+	3	3+	4	5	5+
	баллов	(до 0,337)	(до 0,5)	(до 0,583)	(до 0,667)	(до 0,833)	(до 0,917)	(до 1,0)
3	108	Менее 37	37-54	55-63	64-72	73-90	91-99	100-108

Зачёт выставляется студенту, если им в течение семестра набрано **более 54 баллов.**

8. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом
ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от « 29 » 09 2022 г. № 7

Рабочая программа обсуждена и утверждена
на заседании кафедры Технологии и товароведения пищевой продукции

—
протокол от « 05 » октября 2022 г. № 3

Заведующий кафедрой
(должность)


подпись

С.Л. Гаптар
ФИО

Председатель учебно-методического
совета
(должность)


подпись

М.Л. Кочнева
ФИО

Заместитель декана БТФ по УВР
очной и заочной форм обучения
(должность)


подпись

П.В. Белоусов
ФИО