

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной и
международной деятельности

_____ С.П. Волохов

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ
Технология и организация гостиничных услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Историко-культурного наследия и туризма**

Учебный план zТуризм43.03.02_2022.plx
43.03.02 Туризм

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		экзамены 2
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	89	
часов на контроль	9	

Программу составил(и):

Рабочая программа дисциплины

Технология и организация гостиничных услуг

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана 43.03.02 Туризм (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.04.2022, протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Историко-культурного наследия и туризма

Протокол № 7 от 24.03.2022 20:00:00 г.

Срок действия программы: 2022-2027 уч.г.

Зав. кафедрой Контев Аркадий Васильевич

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
Вид занятий	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	89	89	89	89
Часы на контроль	9		9	
Итого	108	99	108	99

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1.1	Цель: формирование знаний и навыков работы в области гостиничной индустрии в соответствии с требованиями современной рыночной экономики, и умения применять эти знания и навыки в профессиональной деятельности.
1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.2.1	- сформировать представление о нормативных требованиях к организации гостиничных услуг
1.2.2	- изучить особенности классификации средств размещения и их характеристику;
1.2.3	- получить знания о категории гостиниц, требованиях предъявляемые к гостиницам определённого вида, порядку сертификации гостиниц;
1.2.4	- освоить основные сервисные службы гостиниц и правила обслуживания потребителей гостиничных услуг;
1.2.5	нормативно-законодательную базу, регламентирующую гостиничную деятельность;.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.10
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Психология делового общения в туризме
2.1.2	Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма
2.1.3	Экономика туризма
2.1.4	Организация туристской деятельности
2.1.5	Основы туризма
2.1.6	Правовое регулирование в туристской деятельности
2.1.7	Туристские формальности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Корпоративная культура и управление персоналом
2.2.2	Маркетинг в туризме
2.2.3	Менеджмент в туризме
2.2.4	Регистрация, учет и налогообложение предприятий туристской индустрии
2.2.5	Бухгалтерский учет в туризме
2.2.6	Технология организации туроператорских и турагентских услуг
2.2.7	Технология продаж

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-1.1: формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	
ПК-1.2: организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения; современные информационно – коммуникационные технологии по повышению качества оказываемых услуг предприятиями гостиничной индустрии; основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации о деятельности предприятий и организаций гостиничной индустрии; современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств в области организации гостиничных услуг; основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны в области организации гостиничного хозяйства; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, касающейся гостиничной отрасли, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных, используемых гостиничной деятельностью.
3.2	Уметь:

3.2.1	осуществлять мероприятия по продвижению туристского продукта, выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации между персоналом гостиничных учреждений и гостями (клиентами); применить современное офисное программное обеспечение в организации гостиничной деятельности; работать с традиционными носителями информации; осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; оперативно работать с информацией для совершенствования технологического процесса гостиничного обслуживания.
3.3	Владеть:
3.3.1	по продвижению туристского продукта, способностями к конструктивной критике и самокритике для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения, регулирования отношений персонала с клиентами; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в области технологии и организации гостиничных услуг, гостиничного хозяйства, навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства в рамках совершенствования сервисной деятельности в гостиничном хозяйстве; навыками работы с компьютером как средством управления информацией, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов для организации гостиничных услуг и рекламного продвижения гостиничного предприятия.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Основы гостиничного дела				
1.1	Основы гостиничного дела. Классификация гостиниц. Нормативно-правовое регулирование гостиниц /Лек/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
1.2	Основы гостиничного дела. Классификация гостиниц. Нормативно-правовое регулирование гостиниц /Ср/	2	20	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
1.3	Правила предоставления гостиничных услуг /Пр/	2	1	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
1.4	Технологии обслуживания, используемые в гостиничного предприятия /Ср/	2	29	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
	Раздел 2. Организация и управление гостиничным предприятием				
2.1	Планирование и проектирование гостиничных объектов. Технологии и материалы /Лек/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
2.2	Структура управления. Службы гостиницы. /Пр/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
2.3	Организация и управление гостиничным предприятием /Пр/	2	1	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
2.4	Организация и управление гостиничным предприятием /Ср/	2	25	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2
2.5	Гостиничное хозяйство - основное звено материально-технической базы туристической /Ср/	2	15	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1 Э2

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

ПК-1: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
 ПК-1.1: формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а

также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
 ПК-1.2: организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

Формы контроля
 Вопросы для практических занятий
 Вопросы для самоконтроля
 Вопросы к экзамену
 Тематика докладов и сообщений
 Деловая игра
 Практические задания

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Лекционные занятия - Вопросы для самоконтроля - 10 баллов
 Практические занятия - Вопросы к практическим занятиям - 40 баллов
 Практические занятия - Деловая игра - 20 баллов
 Практические занятия - Практические задания - 10 баллов
 Самостоятельная работа - Тематика докладов и сообщений - 10 баллов
 Экзамен - Вопросы к экзамену - 10 баллов

5.3. Формы контроля и оценочные средства

3.1. Вопросы для практических занятий:

Тема 1. Планирование гостиничных объектов.

1. Сегментирование гостиничных услуг.
2. Выбор целевых рынков.
3. Требования к проектам и особенности планировки отдельных помещений гостиницы

Тема 2. Характеристики основных и вспомогательных служб гостиницы.

1. Служба приема и размещения.
2. Административно-хозяйственная служба.
3. Служба бронирования

Тема 3. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям туристской индустрии

1. Квалификационные уровни работников туристской индустрии
2. Перечень должностных обязанностей для работников каждого квалификационного уровня
3. Перечень основных навыков и знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей

Тема 4. Организация управления качеством в гостинице

1. Модель качества обслуживания
2. Система управления качеством: наличие управленческих систем в гостинице, контролирующей организацию и предоставление услуг.

Тема 5. Организация управления продажами гостиничных услуг

1. Стратегия продаж в гостиничных предприятиях
2. Виды и структура основных каналов сбыта и стимулирования продаж в гостинице.
3. Логика принятия управленческого решения по выбору каналов сбыта

Тема 6. Организационные принципы службы управления номерным фондом.

1. Технология содержания номерного фонда.
2. Организация уборки.
3. Подготовка номеров к заселению.
4. Контроль качества уборки.

Тема 7. Технологии организации питания в гостиничной индустрии.

1. Виды сервисного обслуживания.
2. Классификация предприятий питания при гостиницах.
3. Организация питания в номерах.
4. Организация массовых мероприятий.

Тема 8. Организация и предоставление дополнительных услуг

1. Услуги бизнес-центров и конференц-залов
2. Транспортные и экскурсионные услуги,
3. Анимационные услуги и предоставление торговых мест
4. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги
5. Специальные услуги для животных.

Тема 9. Функции туроператора

1. Аренда отеля
2. Покупка блока мест на условиях комитмента

Тема 10. Покупка блока мест на условиях элтомента.

1. Работа на условиях безотзывного бронирования.
2. Работа на условиях повышенной комиссии.
3. Работа на условиях приоритетного бронирования.
4. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии

3.2. Вопросы к экзамену:

1. Классификация гостиничных предприятий. Основные классификационные признаки.
 2. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности пребывания, по обеспеченности питанием, по сезонности.
 3. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
 4. Функциональное назначение гостиничного предприятия
 5. Классификация гостиничных номеров
 6. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание
 7. Системы жизнеобеспечения гостиницы
 8. Циклы обслуживания клиентов гостиницы
 9. Источники бронирования номеров. Централизованное резервирование
 10. Схема интернет-бронирования. Информативность сайта.
 11. Типы бронирования.
 12. Виды гарантированного бронирования
 13. Негарантированное бронирование
 14. Сверхбронирование, его причины
 15. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования
 16. Встреча и приветствие гостя
 17. Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации
 18. Порядок регистрации документов и учет иностранных граждан
 19. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов отеля
 20. Назначение номера. Вселение в номер
 21. Карта гостя. Ключ от номера.
 22. Обслуживание гостя во время пребывания в гостинице: бизнес-центр
 23. Обслуживание гостя во время пребывания в гостинице: сервис-бюро
 24. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
 25. Услуги питания, предоставляемые в современной гостинице.
 26. Организация хранения личных вещей проживающих
 27. Выезд гостя. Порядок расчета за проживание
 28. Порядок расчета за дополнительные платные услуги
 29. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги
 30. Основные службы современного отеля
 31. Функциональная характеристика хозяйственной службы
 32. Функциональная характеристика и структура административной службы
 33. Функциональная характеристика службы питания. Мини-бар, его обслуживания. Обслуживание в номерах.
 34. Функциональная характеристика коммерческой службы.
 35. Функциональная характеристика и структура инженерно-технической службы
 36. Функциональная характеристика службы безопасности отеля.
 37. Работа с постоянными гостями отеля, её значение
 38. Уборка номерного фонда. Виды уборки. Тележка горничной.
 39. Должностные обязанности консьержа, пажа, носильщика.
 40. Должностные обязанности горничной
 41. Должностные обязанности портье, администратора отеля
 42. Структура управления современным отелем
 43. Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг.
 44. Номенклатура (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами.
- Основные и дополнительные услуги.
45. Анализ гостиничных услуг, предоставляемых в отелях разных видов

3.3. Темы докладов, сообщений:

1. Характеристика видов гостиниц.
2. Система классификации гостиниц.
3. Сертификация гостиниц в РФ.
4. Нормативно-правовое регулирование гостиничной индустрии в РФ.
5. Международные гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма.
6. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России.
7. Аренда отеля туроператором.
8. Покупка блока мест на условиях комитмента.
9. Покупка блока мест на условиях элтомента.
10. Работа на условиях безотзывного бронирования.
11. Работа на условиях повышенной комиссии.
12. Работа на условиях приоритетного бронирования.
13. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии.
14. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса.
15. Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологии.

16. Организационные принципы службы управления номерным фондом.
17. Служба питания. Характер ресторанного сервиса
18. Становление и развитие гостиничного дела в России, его основные этапы.
19. Хостел – сервисная услуга молодым путешественникам.
20. Услуги отдыха в системе таймшера.
21. Формирование рынка гостиничных услуг и его особенности.
22. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
23. Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса.
24. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения.
25. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.
26. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения.
27. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.
28. Зарубежный опыт в сфере гостиничного сервиса.
29. Международные гостиничные сети.

3.4. Вопросы для самоконтроля:

1. Расскажите о сертификации гостиничных услуг в РФ.
2. Какие международные гостиничные цепи вы знаете и какова их эффективность в развитии современного туризма?
3. Охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и России.
4. Экономика гостиничного хозяйства в туризме.
5. Расскажите о покупке блока мест на условиях элтомента.
6. Работа на условиях безотзывного бронирования. Работа на условиях повышенной комиссии. Работа на условиях приоритетного бронирования.
7. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии
8. Охарактеризуйте организационные принципы службы управления номерным фондом.
9. Что такое служба питания?
10. Характеристика ресторанного сервиса.

3.5 Деловая игра

По дисциплине запланировано проведение деловой игры. Тему игры студенты выбирают самостоятельно, ориентируясь на вопросы для практических занятий.

3.6. Практические задания

Задание №1. Рассчитайте количество горничных для гостиницы с номерным фондом 130 номеров.

Задание № 2: Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. Описание работы спортивно-оздоровительных центров при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых спортивно-оздоровительным центром).

Задание № 3: Организация транспортных услуг в гостинице. Описание работы транспортного отдела при гостинице и предоставляемых им видов услуг; составление схемы организации и предоставления транспортных услуг в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации транспортных услуг).

Задание № 4: Организация анимационной деятельности в гостинице. Описание работы анимационных центров при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации анимационного мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации анимационного мероприятия в гостинице).

Задание № 5: Организация экскурсионной деятельности в гостинице. Описание работы экскурсионных бюро при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации экскурсий в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации экскурсионного обслуживания в гостинице).

5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

Неудовл: не сформировано.

Удовл. Пороговый уровень: частично формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста, Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.

Хорошо. Базовый уровень: в целом знает особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения; современные информационно – коммуникационные технологии по повышению качества оказываемых услуг предприятиями гостиничной индустрии; основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации о деятельности предприятий и организаций гостиничной индустрии; современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств в области организации гостиничных услуг; основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны в области организации гостиничного хозяйства; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, касающейся гостиничной отрасли, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных, используемых гостиничной

деятельности.

В целом умеет осуществлять мероприятия по продвижению туристского продукта, выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации между персоналом гостиничных учреждений и гостями (клиентами); применить современное офисное программное обеспечение в организации гостиничной деятельности; работать с традиционными носителями информации; осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; оперативно работать с информацией для совершенствования технологического процесса гостиничного обслуживания.

В целом владеет навыками по продвижению туристского продукта, способностями к конструктивной критике и самокритике для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения, регулирования отношений персонала с клиентами; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в области технологии и организации гостиничных услуг, гостиничного хозяйства, навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства в рамках совершенствования сервисной деятельности в гостиничном хозяйстве; навыками работы с компьютером как средством управления информацией, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов для организации гостиничных услуг и рекламного продвижения гостиничного предприятия.

Отлично. Высокий уровень: знает особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения; современные информационно – коммуникационные технологии по повышению качества оказываемых услуг предприятиями гостиничной индустрии; основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации о деятельности предприятий и организаций гостиничной индустрии; современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств в области организации гостиничных услуг; основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны в области организации гостиничного хозяйства; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, касающейся гостиничной отрасли, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных, используемых гостиничной деятельностью.

Умеет осуществлять мероприятия по продвижению туристского продукта, выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации между персоналом гостиничных учреждений и гостями (клиентами); применить современное офисное программное обеспечение в организации гостиничной деятельности; работать с традиционными носителями информации; осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; оперативно работать с информацией для совершенствования технологического процесса гостиничного обслуживания.

Владеет навыками по продвижению туристского продукта, способностями к конструктивной критике и самокритике для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения, регулирования отношений персонала с клиентами; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в области технологии и организации гостиничных услуг, гостиничного хозяйства, навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства в рамках совершенствования сервисной деятельности в гостиничном хозяйстве; навыками работы с компьютером как средством управления информацией, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов для организации гостиничных услуг и рекламного продвижения гостиничного предприятия.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	Н. Ю. Арбузова	Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов — Москва : Академия, 2011	10
Л1.2	С. Медлик, Х. Инграм	Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017 — URL: http://www.iprbookshop.ru/71186.html	9999
Л1.3	Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н. Егорова]	Введение в гостеприимство: учебное пособие — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017 — URL: http://www.iprbookshop.ru/81747.html	9999

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
--	---------------------	---------	------

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	Е. А. Джанджугазова	Маркетинг в индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов — Москва : Академия, 2005	25
Л2.2	Г. А. Аванесова	Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов — Москва : Аспект Пресс, 2007	10
Л2.3	О. Т. Лойко	Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов — М. : Академия, 2008	21
Л2.4	[авт.-сост.: Т. Н. Ананьева и др. ; под ред. и с предисл. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]	Сервис и туризм: [около 3500 понятий]: словарь-справочник — Москва : Альфа-М, 2008	25
Л2.5	Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина	Технология гостиничного сервиса: учебник для студентов вузов — Москва : Академия, 2011	10
Л2.6	А. Н. Дунец ; Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова	Организация туристских услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие — Барнаул, 2009 — URL: http://library.altspu.ru/ac/dunez_org_tur_uslug.pdf	9999
Л2.7	Т. А. Джум, С. А. Ольшанская	Организация и технология питания туристов: учебное пособие для студентов вузов — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015	10
Л2.8	Г. М. Зайко, Т. А. Джум	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие [для студентов вузов] — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015	10
Л2.9	Т. А. Тультаев	Маркетинг гостеприимства: учебно-методический комплекс — Москва : Евразийский открытый институт, 2011 — URL: http://www.iprbookshop.ru/10710	9999

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
Э2	Организация услуг в гостинице

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Пакет Microsoft Office
6.3.1.2	Пакет LibreOffice
6.3.1.3	Пакет OpenOffice.org
6.3.1.4	Операционная система семейства Windows
6.3.1.5	Операционная система семейства Linux
6.3.1.6	Интернет браузер
6.3.1.7	Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu
6.3.1.8	Медиа проигрыватель
6.3.1.9	Программа 7zip
6.3.1.10	Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина
6.3.2.2	Сетевая электронная библиотека педагогических вузов // Электронно-библиотечная система Лань / Издательство Лань
6.3.2.3	Национальная электронная библиотека : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека
6.3.2.4	Межрегиональная аналитическая роспись статей : поиск статей в российской периодике (МАРС) / АРБИКОН
6.3.2.5	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет
6.3.2.6	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека
6.3.2.7	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека

6.3.2.8	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа
6.3.2.9	Гарант: информационное-правовое обеспечение

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием мультимедийных комплектов, подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Предполагаемые виды учебной деятельности студентов зависят от форм занятий и связаны с предметной спецификой дисциплины.

Дисциплина предусматривает лекционные занятия, которые предполагают следующие виды учебной деятельности студентов:

- прослушивание лекций;
- конспектирование;
- диалоговое взаимодействие по тематике дисциплины.

Кроме данных обязательных видов учебной деятельности рекомендуется ведение словаря терминов, который должен способствовать более качественному усвоению категориального аппарата дисциплины.

Дисциплина предусматривает практические занятия. Методической особенностью проведения практического занятия является использование эвристических приемов, в частности, создание проблемной ситуации, постановка дискуссионных вопросов и т.д. Также возможно широкое применение различных иллюстративных средств. При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо внимательно ознакомиться с перечнем выносимых на рассмотрение вопросов в рамках изучаемой темы, выбрать из списка рекомендуемой литературы издания, в которых они раскрываются. Следует обратить внимание на включенные в список источники и при работе с ними составить в тезисном виде конспект. При подготовке желательно выделять проблемные, дискуссионные аспекты рассматриваемых тем. В целях овладения понятийным аппаратом дисциплины рекомендуется прорабатывать прилагаемый к каждой теме список основных терминов.

На практических занятиях предполагаются следующие виды учебной деятельности студентов:

- участие в обсуждении, диалоговое взаимодействие с преподавателем по тематике дисциплины, доклады и сообщения. При ответе следует учитывать регламент работы, поэтому выступления должны быть по содержанию предельно четкими и емкими. Работа на практическом занятии предполагает дискуссионные ситуации, что требует постоянного включения в работу, внимательного и уважительного отношения к докладчикам, корректной постановки вопросов, оспаривающих реплик и возражений. Оценивание устных ответов студентов на практическом занятии осуществляется по следующим критериям: полнота и четкость ответа; активность на протяжении всего занятия; проявление общей эрудиции и коммуникативных способностей.

- выполнение практических заданий (индивидуальных и групповых);
- выполнение контрольно-измерительных заданий (в том числе в тестовой форме).

Общим требованием для выполнения всех контрольно-измерительных материалов является наличие не менее 70% правильных ответов.

Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к практическим занятиям по предлагаемой тематике; выполнение практических заданий; подготовку промежуточному и текущему контролю. В случае возникновения трудностей студенты могут получить консультацию у преподавателя в рамках часов для консультаций или посредством чата и сообщений в дистанционном курсе на платформе MOODLE.

Методические рекомендации для студентов, осваивающих дисциплину по индивидуальному учебному плану:

Студенты, переведенные на индивидуальный учебный план, до начала занятий по дисциплине должны обратиться к преподавателю и получить пакет заданий по дисциплине для самостоятельного овладения материалом, а также определить с преподавателем точки рубежного контроля и способы дистанционного взаимодействия.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы. При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.