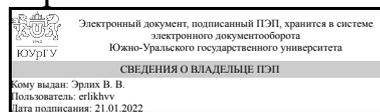


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



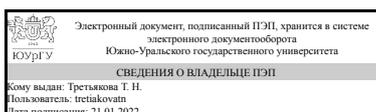
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.01 Практикум по виду профессиональной деятельности для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

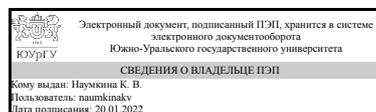
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

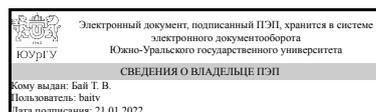
Разработчик программы,
ассистент



К. В. Наумкина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.пед.н., доц.



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: практически отработать умения и навыки по организации обслуживания в индустрии гостеприимства. Задачи дисциплины: 1. Изучить правовые основы функционирования средств размещения. 2. Изучить порядок классификации средств размещения. 3. Изучить организационную структуру гостиничных предприятий. 4. Изучить российские и международные стандарты обслуживания. 5. Разработать стандарты обслуживания для работников гостиничной индустрии. 6. Изучить автоматические системы управления гостиницей. 7. Изучить техническое и программное обеспечение для работы в гостинице.

Краткое содержание дисциплины

В рамках курса рассматриваются практические вопросы организации работы гостиничных предприятий российского рынка

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает: объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Имеет практический опыт: использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: предмет и средства мониторинга потребительского спроса и удовлетворенности работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства Умеет: проводить мониторинг потребительского спроса клиентов предприятий индустрии гостеприимства; Имеет практический опыт: анализа мониторинга удовлетворенности потребителей и работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства
ПК-4 способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в

	<p>гостинице</p> <p>Умеет: применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия</p> <p>Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения</p>
<p>ПК-8 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>Знает: алгоритм проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ</p> <p>Умеет: проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ</p> <p>Имеет практический опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ</p>

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Введение в гостеприимство, Организация предпринимательской деятельности, Концепции современного естествознания, Социально-экономическая география современного мира, Менеджмент, Основы исследовательской деятельности, Курортно-рекреационные ресурсы, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Социология, Политология, Основы медицинских знаний, Психология, Сервисология, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Конфликтология, Правоведение, Экономика, Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)</p>	<p>Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр)</p>

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Сервисология	<p>Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, понятие относительное и абсолютное качество гостиничного продукта, современные тенденции разработки стандартов обслуживания, основные законы и принципы безопасного обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>Умеет: выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности, осуществлять обслуживание потребителей и туристов на основе клиентоориентированных технологий и внутренних стандартов в индустрии гостеприимства, оценивать безопасность экологического состояния и антропогенного влияния туризма и гостиничного сервиса на экологические системы</p> <p>Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, использования навыков коммуникативной культуры, лояльности и клиентоориентированности в индустрии гостеприимства, безопасного обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>
Организация предпринимательской деятельности	<p>Знает: методы организации предпринимательской деятельности при формировании и продвижении гостиничного продукта, технологии продаж, теоретические основы бизнес-планирования и этапы проектирования объектов профессиональной деятельности, предмет и методы проектирования предпринимательской деятельности;</p> <p>Умеет: применять технологии предпринимательской деятельности при формировании, продвижении гостиничного продукта с учетом специфики региона; применять эффективные методы и технологии проектирования объектов профессиональной деятельности, соответствующей запросам потребителей, применять современные технологии для организации предпринимательской деятельности в туристских зонах и районах</p> <p>Имеет</p>

	<p>практический опыт: организации предпринимательской деятельности для развития гостиничной инфраструктуры, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля объектов профессиональной деятельности, навыками организации предпринимательской деятельности и гостиничной инфраструктуры в условиях туристских зон и районов</p>
<p>Курортно-рекреационные ресурсы</p>	<p>Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека</p>
<p>Основы исследовательской деятельности</p>	<p>Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии</p>
<p>Конфликтология</p>	<p>Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов, проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в</p>

	команде
Социально-экономическая география современного мира	<p>Знает: закономерности, принципы, факторы размещения территориальной организации гостиничной индустрии в мире, Российской Федерации и ее регионах, территориальную организацию гостиничной индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>Умеет: свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России, свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России</p> <p>Имеет практический опыт: классификации, покомпонентного и комплексного районирования территорий любого ранга, комплексного туристского районирования территорий любого ранга в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>
Введение в гостеприимство	<p>Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, историю становления и развития гостиничного дела</p> <p>Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания</p> <p>Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения</p>
Психология	<p>Знает: основные понятия психологии, типологию личности, теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения</p> <p>Умеет: определять типологию личности, обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе</p> <p>Имеет практический опыт: типологизации и психологического анализа корпоративных отношений, использования основных коммуникативных техник общения с потребителем и в коллективе</p>
Правоведение	<p>Знает: антикоррупционное законодательство, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, принципы осуществления поиска и обоснованного применения законодательства Российской Федерации, а также</p>

	<p>нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности, применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности, использования навыков документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>
<p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p>	<p>Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику и расположение природных территорий мира, России и региона; понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта</p> <p>Умеет: проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры</p> <p>Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территорий для целей туризма и повышения качества услуг по размещению туристов, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта</p>
<p>Экономика</p>	<p>Знает: основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин, закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов</p> <p>Умеет: осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы, анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики, использовать</p>

	<p>результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей, принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации гостиничных продуктов</p>
<p>Менеджмент</p>	<p>Знает: основные виды и технологии организационно- управленческой деятельности в структурных подразделениях гостиничного предприятия, функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия, основные понятия, виды и технологии организационно- управленческой деятельности в гостиничном деле, типы организационных структур гостиничного предприятия; функциональные обязанности специалистов различных структурных подразделений гостиницы Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий, применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия, организовать работу функциональных подразделений предприятий гостиничного дела, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и гостиничного дела Имеет практический опыт: корпоративных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности на гостиничном предприятии, гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности, проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле, проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в туристской индустрии и гостиничном деле</p>
<p>Политология</p>	<p>Знает: основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности русской, европейской и восточной политической мысли, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ Умеет: ориентироваться в мировом историческом</p>

	<p>процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности Имеет практический опыт: ведения дискуссии и полемики в условиях актуальных современных политических концепций и действий, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности</p>
<p>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Знает: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями Умеет: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя</p>
<p>Основы медицинских знаний</p>	<p>Знает: знать основные категории и признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой помощи, основные категории здорового образа жизни и принципы здоровьесбережения Умеет: использовать основные методы и средства оказания первой помощи, использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки нездоровых состояний для определения способов здоровьесбережения Имеет практический опыт: использования основных способов, методов и средств оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях, оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов</p>

	здоровьесбережения
Концепции современного естествознания	<p>Знает: фундаментальные проблемы, решаемые человечеством, основные ценностные установки, обуславливающие социальный опыт, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе</p> <p>Умеет: устанавливать межпредметные связи; анализировать информацию, касающуюся фундаментальных проблем, решаемых человечеством, основных ценностных установок, смыслов и других компонентов, обуславливающих социальный опыт, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания; применять полученные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами</p> <p>Имеет практический опыт: применения знаний на практике; иллюстрирования на конкретных примерах аспектов фундаментальных проблем, решаемых человечеством, использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике технологии отрасли</p>
Социология	<p>Знает: методы и методику проведения мониторинга качества предоставляемых услуг и их конкурентоспособности, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации</p> <p>Умеет: находить информацию и проводить мониторинг состояния индустрии гостеприимства, проводить социологические исследования среди потребителей и поставщиков гостиничных услуг</p> <p>Имеет практический опыт: коллективного анализа и оценки результатов мониторинга состояния гостиничного предприятия, социологических исследований потребительского рынка туристских и гостиничных услуг</p>
Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)	<p>Знает: структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, технику безопасности на конкретном</p>

	<p>предприятия и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя</p> <p>Умеет: организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем</p> <p>Имеет практический опыт: решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия</p>
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 ч., 39 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах		
		Номер семестра		
		7	8	9
Общая трудоёмкость дисциплины	216	72	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	24	8	8	8
Лекции (Л)	0	0	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды	24	8	8	8

аудиторных занятий (ПЗ)				
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	177	59,75	59,75	57,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0			
Экскурсия в отель 4*	10	0	10	0
Экскурсия в отель 3*	10	0	10	0
Подготовка к зачету (8 семестр)	39,75	0	39.75	0
Подготовка к экзамену (9 семестр)	23,5	0	0	23.5
Подготовка к зачету (7 семестр)	21,75	21.75	0	0
Подготовка к практическим занятиям	38	38	0	0
Решение семестрового задания	34	0	0	34
Консультации и промежуточная аттестация	15	4,25	4,25	6,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	зачет	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Гостиничные правила. Деловой этикет. Стандарты обслуживания.	12	0	12	0
2	Гостиничные программы.	12	0	12	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан, лиц без гражданства в Российской Федерации, правила осуществления регистрации граждан Российской Федерации	1
2	1	Решение ситуационных задач по разделу №1.	1
3	1	Знакомство с программой Контур.ФМС для постановки на учет иностранных граждан и граждан Российской Федерации. Самостоятельная работа в программе Контур.ФМС. Постановка на учет иностранного гражданина и гражданина Российской Федерации	1
4	1	Основные требования к гостиницам 1 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	1
5	1	Основные требования к гостиницам 2 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	1
6	1	Основные требования к гостиницам 3 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	1
7	1	Основные требования к гостиницам 4 * согласно Постановлению	1

		Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	
8	1	Основные требования к гостиницам 5 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	1
9	1	Создание таблицы Excel либо Word для классификации средства размещения в качестве эксперта.	1
10	1	Документы для проведения классификации, сбор этих документов. Заключительная часть классификации, подготовка сертификата, актов для отеля.	1
11	1	Классификация отеля Ibis Styles 3* после экскурсии.	1
12	1	Анализ сайта сетевого отеля со стороны потребителя и продавца, плюсы и минусы, рекомендации по улучшению. Анализ сайта индивидуального отеля со стороны потребителя и продавца, плюсы и минусы, рекомендации по улучшению.	1
13	2	Правила делового этикета. Ответы на сообщения гостей в почте Outlook, мессенджерах, социальных сетях	1
14	2	Ответы на отзывы на сайте Booking.com, 2ГИС, Tripadvisor. Составление анкеты для выявления удовлетворенности гостя в google формах	1
15	2	Проведение анализа отзывов, выявление слабых и сильных сторон отеля (1 городской отель, 1 загородный отель). Сводка и группировка полученных данных с использованием таблиц Excel. Вычисление средней оценки отеля по отзывам.	1
16	2	Поиск онлайн-обучений, форумов, семинаров в сети интернет для изучения новшеств гостиничного бизнеса. Просмотр одного онлайн курса	1
17	2	Чек-листы для проверки отеля. Создание чек-листа.	1
18	2	Стандарты обслуживания. Анализ стандартов международного сетевого отеля Holiday Inn. Создание стандартов для службы приема и размещения (внешний вид, поведение и тд).	1
19	2	Сокращения, аббревиатуры, специфические обозначения в работе гостиницы.	1
20	2	Тарифы. Rack Rate, Var, сетка тарифов	1
21	2	Изучение автоматических систем управления гостиницей (АСУ) Эдельвейс. Шахматка, таблица. Карточка резервирования. Создание индивидуального бронирования. Создание группового бронирования. Изменение бронирования, удаление. Отчет по питанию. Отчет горничных. Отчет менеджера. Отчет директора. Счета. Отчетные документы. Анкеты 5Г, 7Г. Архив. Бухгалтерия.	1
22	2	Менеджер каналов.Travelline. Изучение экстранета в различных системах бронирования. Bronevik, Booking.com, Expedia	1
23	2	Управление доходом в отеле, содержание отчета менеджера, отчета директора. Ключевые показатели эффективности отеля. Расчет этих показателей. Составление таблицы Excel для расчета показателей эффективности отеля. Решение задач-кейсов на определение эффективности объекта	1
24	2	Игра для отельеров Hotel us на знание терминов, специфических обозначений для закрепления материала	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Экскурсия в отель 4*	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]	8	10
Экскурсия в отель 3*	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]	8	10
Подготовка к зачету (8 семестр)	Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	8	39,75
Подготовка к экзамену (9 семестр)	Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Высшее образование). —	9	23,5

	<p>ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>		
Подготовка к зачету (7 семестр)	<p>Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. М.: КнОРУС, 2008. Романов В.а., Цветкова С.н. Гостиничные комплексы: организация и функционирование. Ростов н/Д: Март, 2007. туризм и гостиничное хозяйство / под ред. л.В. Шматько. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	7	21,75
Подготовка к практическим занятиям	<p>Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	7	38

Решение семестрового задания	Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	9	34
------------------------------	--	---	----

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	7	Текущий контроль	Постановка на учет иностранного гражданина в программе Контур.ФМС	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	зачет
2	7	Текущий контроль	Практическое решение ситуации, встречающихся в работе отеля	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на	зачет

						<p>практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	
3	7	Текущий контроль	Анализ разговора с сотрудником отдела бронирования	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	зачет
4	7	Текущий контроль	Классификация средства размещения после экскурсии в отель 3*.	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p>	зачет

						2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
5	7	Текущий контроль	Ситуация на классификацию средства размещения	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	зачет
6	7	Промежуточная аттестация	Тест по итогам семестра	-	40	1 вопрос- 2 балла 60-100%- тест сдан, студент владеет информацией, умеет применять ее. 0-59% - тест не сдан, студент плохо усвоил материал, не может ответить на вопросы.	зачет
7	8	Текущий контроль	Анализ рекламаций поступивших в отель	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не	зачет

						самостоятельно.	
8	8	Текущий контроль	Анализ отзывов выбранного отеля	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	зачет
9	8	Промежуточная аттестация	Устное собеседование по вопросам	-	5	<p>5 баллов- Студент отвечает правильно на вопросы, может обосновать свой ответ, понимает материал, применяет знания на практике, излагает материал последовательно, с точки зрения норм литературного языка. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- отвечает на вопросы, но есть неточности, неуверенность. Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- отвечает на вопросы не совсем верно, не знает материал. Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Отвечает на вопросы с трудом, не понимает материал и не умеет пользоваться знаниями, полученными во время практических занятий. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- не ответил на вопросы, не знает материал.</p>	зачет

10	9	Текущий контроль	Формирование тарифов для отеля	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	экзамен
11	9	Текущий контроль	Бронирование номера в программе Эдельвейс	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	экзамен
12	9	Текущий контроль	Групповое бронирование в программе Эдельвейс	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на</p>	экзамен

						<p>практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	
13	9	Текущий контроль	Изменение тарифов в программе Travelline	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	экзамен
14	9	Промежуточная аттестация	Разработка тарифов для городского отеля, их защита и обоснование.	-	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые</p>	экзамен

					ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
--	--	--	--	--	--	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Защита разработанных стандартов обслуживания для персонала гостиницы	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения
зачет	Тестирование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения
зачет	Тестирование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
УК-2	Знает: объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		+				+			+				+		
УК-2	Умеет: выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		+													
УК-2	Имеет практический опыт: использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	+	+												+	+
УК-6	Знает: предмет и средства мониторинга потребительского спроса и удовлетворенности работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства						+	+	+	+						
УК-6	Умеет: проводить мониторинг потребительского спроса клиентов предприятий индустрии гостеприимства;								+	+						
УК-6	Имеет практический опыт: анализа мониторинга удовлетворенности потребителей и работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства								+	+						
ПК-4	Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице		+				+									
ПК-4	Умеет: применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия													+		
ПК-4	Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах												+	+		

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/471519
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/488091
3	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/495961
4	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/477769

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ООО "Эделинк"-Учебная версия АСУ Эдельвейс. Автоматизированная система управления гостиницей(бессрочно)
4. ООО "САМО-Софт"-САМО-тур(01.01.2100)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24