

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.01.2025 21:19:14
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.О.10 Современные технологии и организация гостиничной
деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities**
(код и наименование РПД)

43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

Очная/заочная
(формы обучения)

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы
«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»

Морозова М.А.

Руководитель образовательной программы

кандидат экономических наук, Погорелов Николай Владимирович

**РПД Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности /
Modern technologies and organization of hotel activities»** одобрена на заседании кафедры
управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
Протокол от 10 июня 2024 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	7
3. Содержание и структура дисциплины	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	12
5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации	20
6. Методические материалы по освоению дисциплины	25
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	29
7.1. Основная литература	29
7.2. Дополнительная литература	30
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	32
7.4. Интернет-ресурсы	33
7.5. Иные источники	33
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	33

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1	Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1	Способен использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности и осуществлять стратегическое управление организаций сферы гостеприимства и общественного питания на различных уровнях управления
ПКс-1	Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКс-1.1	Способен проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха
ПКс-4	Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения	ПКс-4.1	Способен обеспечивать стратегический контроль деятельности предприятий и владеть навыками осуществления эффективного

	конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
--	--	--	--

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ <i>(при наличии профстандарта)/</i> трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	ОПК-1.1	на уровне знаний: основные понятия в гостиничной деятельности; мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности; нормативно-правовые основы гостиничной деятельности.
		на уровне умений: уметь воспринимать и обобщать информацию; применять современные технологии для формирования гостиничного продукта; предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей.
		на уровне навыков: владеть культурой мышления; основными методами, способами получения и переработки информации; современными технологиями гостиничной деятельности.
	ОПК-2.1	на уровне знаний: организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; знать теоретические основы гостиничной деятельности.
		на уровне умений: уметь анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов.
		на уровне навыков: владеть навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов.
ОТФ. С. Стратегическое управление развитием	ПКс-1.1	на уровне знаний: основы организации работы исполнителей; основы принятия управленческих решений

ОТФ/ТФ <i>(при наличии профстандарта)/</i> трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
гостиничного комплекса/ ТФ. С/02.7 Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса		<p>в организации деятельности гостиницы; основы профессионального развития и совершенствования; этапы технологических процессов и технологии их выполнения; сущность технологического процесса в гостинице.</p> <p>на уровне умений: уметь использовать технологии организации работы исполнителей; использовать технологии принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы; использовать технологии профессионального развития и совершенствования; разрабатывать варианты управленческих решений; организовать деятельность по эффективному выполнению технологических процессов.</p>
ОТФ. С. Стратегическое управление развитием предприятия питания / ТФ. С/02.7 Разработка и реализация стратегии развития предприятия питания		<p>на уровне навыков: способностью организовывать работу исполнителей; способностью принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; способностью применять технологии профессионального развития и совершенствования; навыками формировать организационную культуру; способами организации деятельности персонала.</p>
ОТФ. D. Управление процессом финансового консультирования в организации (подразделении)/ ТФ. D/03.8 Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц	ПКс-4.1	<p>на уровне знаний: понятие "гостиничная услуга", "гостиничный продукт"; структуру и виды гостиничного продукта; информационные и коммуникационные технологии; технологии использования современных технологий гостиничной деятельности.</p> <p>на уровне умений: уметь разрабатывать гостиничный продукт; учитывать потребности гостей; предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; развивать современные технологии в гостиничной деятельности.</p>
ОТФ. D. Стратегическое управление развитием сети предприятий питания/ ТФ. D/03.8 Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети		<p>на уровне навыков: владеть навыками разработки гостиничного продукта; способами использования информационных технологий; способами использования коммуникационных технологий; способностью развивать современные технологии в гостиничной деятельности.</p>

ОТФ/ТФ <i>(при наличии профстандарта)/</i> трудоые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
предприятий питания		

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы, 180 академ. часов / 135 астр. часов.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) Очная/заочная
Общая трудоемкость	180/180
Контактная работа	66/22
Лекции	24/8
Практические занятия	40/12
Лабораторные занятия	-
Консультации	2/2
Самостоятельная работа	78/149
Контроль	36/9
Формы текущего контроля	устный опрос, деловая игра, тестирование, доклад (реферат)
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities» относится к базовой части учебного плана направления 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса».

Цель курса – формирование теоретических знаний и практических навыков об организационно-правовых формах гостиничных предприятий, законодательстве в сфере гостиничного бизнеса, основных этапах деятельности гостиничного предприятия, технологическом процессе оказания услуг.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: Б1.О.11 «Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности», Б1.В.02 «Технологии продвижения гостиничного продукта», Б1.В.07 «Организационное проектирование в сфере гостеприимства».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 1 семестре 1 курса.

По дисциплине осуществляется текущий контроль в виде устного опроса, тестирования, проведения деловой игры и написания доклада (реферата).

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР		
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			КСР*
Тема 1 Topic 1	Гостиничный бизнес в структуре современного туризма / Hotel industry in the structure of modern tourism	36	6		10		20	УО, Д (Р)
Тема 2 Topic 2	Организационные аспекты гостиничной деятельности / Organizational aspects of hotel activities	36	6		10		20	УО, ДИ
Тема 3 Topic 3	Технология гостиничного обслуживания.	35	6		10		19	УО, Т

	Технологии и организация работы основных служб гостиницы / Technology of hotel services. Technologies and organization of work of the main services of the hotel							
Тема 4 Topic 4	Управление персоналом в отеле/ Personnel management in a hotel	35	6		10		19	УО
Промежуточная аттестация		36	Консультации – 2					Экзамен
Всего:		180	24		40	2	78	

Примечание: * КСР в объем дисциплины не входит.

** УО – устный опрос, Т – тестирование, ДИ – деловая игра, Д (Р) – доклад (реферат).

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР		
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			КСР*
Тема 1 Topic 1	Гостиничный бизнес в структуре современного туризма / Hotel industry in the structure of modern tourism	42	2		3		37	УО, Д (Р)
Тема 2 Topic 2	Организационные аспекты гостиничной деятельности / Organizational aspects of hotel activities	42	2		3		37	УО, ДИ
Тема 3 Topic 3	Технология гостиничного	42	2		3		37	УО, Т

	обслуживания. Технологии и организация работы основных служб гостиницы / Technology of hotel services. Technologies and organization of work of the main services of the hotel							
Тема 4 Topic 4	Управление персоналом в отеле/ Personnel management in a hotel	43	2		3		38	УО
Промежуточная аттестация		9	Консультации – 2/1,5				Экзамен	
Всего:		180	8		12	2	149	

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Гостиничный бизнес в структуре современного туризма.

Гостиничный бизнес как часть сферы услуг. Типология средств размещения. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности. Географическая структура мирового гостиничного комплекса. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Изучение правил, ГОСТов и стандартов гостиничного бизнеса. Мировой опыт классификации средств размещения. Анализ классификационных требований к гостиницам различных категорий. Международные гостиничные сети в России.

Тема 2. Организационные аспекты гостиничной деятельности.

Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Анализ современного рынка гостиничных услуг (на примере стран и регионов). Особенности разработки организационной структуры гостиничного предприятия. Сегментация рынка гостиничных услуг. Взаимосвязь структурных подразделений гостиницы. Система управления отелем. Факторы, определяющие структуру гостиницы. Разработка структуры отелей различных типов и категорий. Организация работы функциональных служб гостиницы. Гостиничный бизнес в России: проблемы и перспективы. Разработка структуры отелей различных типов и категорий. Вспомогательные услуги отеля. Взаимоотношения структурных подразделений гостиницы и рабочий процесс между ними. Организация услуг по приему и размещению в гостиницах различных категорий. Разработка пакета внутренних организационных документов в гостинице. Организация и технология работы административно-хозяйственной службы: роль и значение в деятельности гостиницы, технологические документы. Основные технологические документы АГР и порядок их оформления. Взаимоотношения структурных

подразделений гостиницы и рабочий процесс между ними. Санитарно-гигиенические требования к помещениям гостиниц.

Тема 3. Технология гостиничных услуг. Технологии и организация работы основных служб гостиницы

Характеристика и особенности гостиничных услуг. Разработка пакета внутренних организационных документов в гостинице. Изучение опыта организации деятельности гостиницы на конкретном примере. Технология предоставления основных и дополнительных услуг. Разработка технологического процесса бронирования мест и номеров в гостинице различными категориями гостей. Разработка технологического процесса оказания основных услуг (на конкретном примере). Организация обслуживания в гостиницах различных категорий. Разработка технологического процесса оказания основных услуг (на конкретном примере). Разработка технологического процесса предоставления дополнительных услуг (на примере конкретного отеля). Организация обслуживания различных категорий туристов в отеле. Организация обслуживания особо важных гостей.

Тема 4. Управление персоналом в отеле.

Организация системы управления персоналом. Квалификационные требования к персоналу гостиницы. Регламент работы персонала гостиницы. Обучение и развитие персонала отеля. Разработка стандартов обслуживания в отеле. Разработка курсов обучения персонала отелей и способы их реализации. Место и роль персонала в деятельности гостиницы. Стандарты обслуживания: понятие, структура, технологии разработки. Разработка стандартов гостиничного персонала. Разработка стандартов обслуживания в отеле. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности. Оценка соответствия отеля классификационным требованиям категории. Способы привлечения потенциальных клиентов в отель. Анализ гостиничной деятельности. Разработка направлений совершенствования деятельности гостиницы. Система рейтинга удовлетворенности гостей.

Topic 1. Hotel industry in the structure of modern tourism

Hotel business as part of the service sector. Typology of accommodation facilities. Normative-legal regulation of hotel activity. The geographical structure of the world hotel complex. The main trends in the development of the global hotel industry. Studying the rules, GOSTs and standards of the hotel industry. World experience in the classification of accommodation facilities. Analysis of classification requirements for hotels of various categories. International hotel chains in Russia.

Topic 2. Organizational aspects of hotel activities

Organizational and legal forms of hotel enterprises. Analysis of the modern market of hotel services (on the example of countries and regions). Features of the development of the organizational structure of the hotel enterprise. Segmentation of the market of hotel services. Interrelation of structural divisions of the hotel. Hotel management system. Factors determining the

structure of the hotel. Development of the structure of hotels of various types and categories. Organization of the work of the functional services of the hotel. Hotel industry in Russia: problems and prospects. Development of the structure of hotels of various types and categories. Auxiliary services of the hotel. The relationship of the structural divisions of the hotel and the workflow between them. Organization of reception and accommodation services in hotels of various categories. Development of a package of internal organizational documents in the hotel. Organization and technology of the work of the administrative and economic service: the role and importance in the activities of the hotel, technological documents. The main technological documents of the AHR and the procedure for their execution. The relationship of the structural divisions of the hotel and the workflow between them. Sanitary and hygienic requirements for hotel premises.

Topic 3. Technology of hotel services. Technologies and organization of work of the main services of the hotel

Characteristics and features of hotel services. Development of a package of internal organizational documents in the hotel. Studying the experience of organizing the activities of a hotel on a specific example. Technology for the provision of basic and additional services. Development of a technological process for booking places and rooms in a hotel by various categories of guests. Development of a technological process for the provision of basic services (on a specific example). Organization of service in hotels of various categories. Development of a technological process for the provision of basic services (on a specific example). Development of a technological process for the provision of additional services (on the example of a particular hotel). Organization of service for various categories of tourists in the hotel. Organization of services for especially important guests.

Topic 4. Personnel management in a hotel

Organization of personnel management system. Qualification requirements for hotel staff. Regulation of the work of hotel staff. Training and development of staff in the hotel. Development of service standards in the hotel. Development of training courses for hotel staff and ways to implement them. Place and role of staff in hotel activities. Service standards: concept, structure, development technologies. Development of hotel personnel standards. Development of service standards in the hotel. The procedure for technical regulation of the content and forms of hotel activities. Assessment of the hotel's compliance with the classification requirements for the category. Ways to attract potential customers to the hotel. Analysis of the hotel activity. Development of directions for improving the activities of the hotel. Guest Satisfaction Rating System.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины *Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности / Modern technologies and organization of hotel activities»* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля
-------------------	--------------------------

	успеваемости
Тема 1. Гостиничный бизнес в структуре современного туризма / Hotel industry in the structure of modern tourism	устный опрос, доклад (реферат)
Тема 2. Организационные аспекты гостиничной деятельности / Organizational aspects of hotel activities	устный опрос, деловая игра
Тема 3. Технология гостиничного обслуживания. Технологии и организация работы основных служб гостиницы / Technology of hotel services. Technologies and organization of work of the main services of the hotel	устный опрос, тестирование
Тема 4. Управление персоналом в отеле/ Personnel management in a hotel	устный опрос

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся Типовые оценочные материалы по темам 1-4

Примерные контрольные вопросы для устного опроса

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).

1. Индустрия гостеприимства: определения, категории.
2. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
3. Общая характеристика гостиничного хозяйства.
4. Географическая структура мирового гостиничного комплекса.
5. Гостиничный бизнес в России
6. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
7. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
8. Классификация средств размещения туристов
9. Мировой опыт классификации средств размещения
10. Глобальные гостиничные сети в России
11. Рынок гостиничных услуг Ростовской области (по данным собственного исследования)
12. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России.
13. Организационно-правовые формы гостиниц.
14. Организационная структура управления гостиницей.
15. Гостиничный бизнес России: проблемы и перспективы
16. Службы, их функции и персонал
17. Технологический цикл обслуживания гостей. Формы и правила обслуживания
18. Рабочий процесс службы бронирования
19. Технологический процесс оказания услуги приема и размещения
20. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.
21. Организация услуг по приему и размещению в гостиницах различных категорий.

22. Технология работы напольного персонала
23. Организация и технология работы административно-хозяйственной службы: роль и значение в деятельности гостиницы, технологические документы.
24. Технология уборки гостиничных номеров.
25. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в гостинице.
26. Организация и технология работы административной службы: последовательность, виды и этапы уборки.
27. Технология работы и функции работников прачечных и химчисток.
28. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра
29. Организация и технология работы административно-хозяйственной службы: технология выполнения заказов на услуги прачечной и химчистки, оздоровительного центра.
30. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений
31. Организация системы управления персоналом в гостинице.
32. Обучение и развитие персонала отеля.
33. Мотивация персонала отеля
34. Нормирование труда
35. Этика обслуживания посетителей
36. Планирование гостиницы
37. Анализ деятельности гостиницы
38. Качество в индустрии гостеприимства и стандарты обслуживания
39. Пути повышения эффективности гостиницы
40. Безопасность

1. Hospitality industry: definitions, categories
2. The main trends in the development of the global hotel industry
3. General characteristics of the hotel industry
4. The geographical structure of the world hotel complex
5. Hotel industry in Russia
6. Characteristics and features of hotel services
7. Characteristics and features of hotel services
8. Classification of accommodation facilities for tourists
9. World experience in classifying accommodation facilities
10. Global hotel chains in Russia
11. The market of hotel services in the Rostov region (based on our own research)
12. Legal regulation of hotel activities in Russia
13. Organizational and legal forms of hotels
14. Organizational structure of hotel management
15. Russian hotel industry: problems and prospects
16. Services, their functions and personnel
17. Technological cycle of guest service. Forms and rules of service
18. Booking Service Workflow

19. The technological process of the reception and accommodation service
20. Organization of the administrative and economic service of the hotel
21. Organization of reception and accommodation services in hotels of various categories
22. Technology of work of floor personnel
23. Organization and technology of the work of the administrative and economic service: the role and importance in the activities of the hotel, technological documents
24. Hotel room cleaning technology
25. Organization of service for especially important persons (VIP-guests) in the hotel
26. Organization and technology of work of the administrative service: sequence, types and stages of cleaning
27. Work technology and functions of laundry and dry cleaning employees
28. Wellness center in the hotel. Technology of work and functions of the staff of the health center
29. Organization and technology of work of the administrative and economic service: technology for fulfilling orders for laundry and dry cleaning services, a health center
30. Sanitary and hygienic requirements for the maintenance of premises
31. Organization of a personnel management system in a hotel
32. Training and development of staff in the hotel
33. Hotel staff motivation
34. Labor rationing
35. Visitor Service Ethics
36. Hotel planning
37. Analysis of the hotel's activities
38. Quality in the hospitality industry and service standards
39. Ways to improve the efficiency of the hotel
40. Security

Примерные темы докладов/рефератов по теме 1

Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.

1. История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известной туристической компании).
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации отелей по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны выбора).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различного типа (по желанию).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
6. Анализ административно-правовых документов в сфере гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.
8. Гостиничные сети: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных сетей мира.

10. Мировые гостиничные сети в России.
11. Организационная структура управления гостиницей.
12. Персонал гостиницы: основные требования.
13. Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и обслуживания, служба эксплуатации номеров, служба общественного питания, инженерная служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел кадров).
14. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
15. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
16. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (АСУ по выбору).
17. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
18. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
19. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
20. Современный рынок гостиничных услуг Санкт-Петербурга (или других туристических центров).

1. The history of the development of the country's hospitality industry (by choice, a well-known travel company).
2. Essence and specifics of hotel services.
3. Comparative analysis of hotel classification systems in terms of quality and quantity of services provided (countries of choice).
4. Features of the functioning of hotel enterprises of various types (optional).
5. Legal regulation of the activities of hotel enterprises: Russian and world experience.
6. Analysis of administrative and legal documents in the field of hotel business in Russia.
7. Standardization in the hotel business.
8. Hotel chains: history and modernity.
9. Ratings of hotel chains in the world.
10. World hotel chains in Russia.
11. Organizational structure of hotel management.
12. Hotel staff: basic requirements.
13. Features of the functioning of the main services of the hotel (reception and maintenance service, room operation service, catering service, engineering service, security service, marketing service, financial and accounting department, procurement department, personnel department).
14. Organization of the provision of additional services in the hotel.
15. The main directions of computerization of business processes of hotel enterprises.
16. Automation of business processes inside the hotel (automated control systems of choice).
17. Internet technologies in the work of a hotel enterprise.
18. Computer booking systems in the hotel business.
19. Comparative characteristics of the main management systems of the hotel complex.
20. The modern market of hotel services in St. Petersburg (or other tourist centers).

Примеры деловых игр по теме 2

Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме.

Формы деловых игр Business game forms	Характеристика Characteristic	Примеры деловых игр Examples of business games
Групповое обсуждение / Group discussion	Формирует навыки групповой работы. Игроки выполняют одно и то же задание, соблюдая правила обсуждения. По истечении времени ответы анализируются и оцениваются. Builds group work skills. Players perform the same task, following the rules of the discussion. At the end of the time, the answers are analyzed and evaluated.	Клиентский сервис / "Customer Service"
Ролевая игра / Role-playing game	Каждому приходится играть индивидуальную роль, моделировать ситуации. Роли нейтральные, не вызывают эмоций. Everyone has to play an individual role, simulate situations. Roles are neutral, do not cause emotions.	«Администратор отеля», / Hotel Administrator", "General Director of a hotel chain"

Этапы

- 1) Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор типа и формы игры, работа над стратегией игры, подготовка материалов.
- 2) Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интересов, постановка целей, формирование команды, мобилизация участников.
- 3) Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.
- 4) Выводы и анализ результатов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры может быть связано с большим количеством этапов. В ходе игры участникам предстоит выявить проблему, рассмотреть и проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Обсуждение хода игры и пожеланий завершают работу.

Stages

- 1) Preparatory stage. Identification of the problem, choice of topic and definition of tasks. Choosing the type and form of the game, working on a game strategy, preparing materials.
- 2) Entering the participants into the game situation. Attraction of interest, goal setting, team building, mobilization of participants.
- 3) Group or individual work according to established rules or without them.
- 4) Conclusions and analysis of the results independently and / or with the involvement of experts.

Conducting a business game can be associated with a large number of stages. During the game, the participants will have to identify the problem, consider and analyze the situation, develop proposals for solving the problem. The discussion of the course of the game and wishes complete the work.

Примерное контрольное тестирование по теме 3

Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал

- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) соблюдение пропускного режима
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом

- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

13. Служба приема и размещения включает:

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных

- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию
- е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

- а) решением финансовых вопросов
- б) вопросы кадрового обеспечения
- в) вопросы благоустройства территории
- г) вопросы бронирования
- д) поддержание санитарного состояния номеров
- е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в рамках сдачи экзамена предусматривается устный ответ студентом на полученный вопрос.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ОПК-1.1 Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания	Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций и демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания	Знает основные возможности привлечения информационных технологий в профессиональной деятельности гостиничного бизнеса. Умеет привлекать результаты исследования для обеспечения результативных решений и профессиональных действий.
ОПК-2.1 Способен использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности и осуществлять стратегическое управление организаций сферы гостеприимства и общественного питания на различных уровнях управления	Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления, использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования и осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает методологические основы организации прогнозирования и планирования в сфере услуг. Умеет анализировать, оценивать, выбирать и использовать методы исследования социально-психологических особенностей потребителя, использовать полученные результаты в профессиональной деятельности. Владеет методами повышения эффективности реализации бизнес-плана.

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-1.1 Способен проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха	Проводит стратегический анализ и оценку результатов, выявляет факторы успеха, осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Великолепно знает современные особенности организации предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания. Самостоятельно умеет применять методы и модели при разработке экономических решений в сфере управления экономической деятельностью.
ПКс-4.1 Способен определять перспективность инноваций, оценивать их эффективность и разрабатывать мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций и применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Отлично знаком с понимаем специфики профессиональных систем для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Может самостоятельно разрабатывать рекомендации по организации применения современных информационно-коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов в сфере гостеприимства и общественного питания.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации
Перечень вопросов к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Типы отелей и их характеристики.
6. Классификация средств размещения в мире и России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном

бизнесе. Ценовые стратегии.

18. Структура управления гостиничным бизнесом.
19. Функции старших менеджеров.
20. Гостиничные услуги и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
22. Операционный процесс обслуживания и функции обслуживания, приема, размещения и
услуга.
23. Технологии и организация службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации различных категорий гостей (туристических групп, иностранных, деловых туристов и т.п.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технология и организация обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация экономической службы. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация общественного питания.
31. Особенности ресторана в отеле.
32. Технологии и организация банкетного обслуживания.
33. Технологии и организация обслуживания номеров.
34. Инженерно-техническое обслуживание гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживанием гостей. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные услуги гостиницы: технология и организация службы снабжения.
40. Основные услуги гостиницы: технология и организация работы отдела кадров.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным бизнесом: общее описание.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программных продуктов. Краткое описание.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий Российской Федерации за период 1995-2005 гг.
48. Должностные инструкции для персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Правила поведения персонала отелей и ресторанов.

50. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

1. Hospitality industry: definition, essence, main directions.
2. Essence and specifics of hotel services.
3. The main stages in the development of the global hospitality industry.
4. The main stages in the development of the hospitality industry in Russia.
5. Types of hotels and their characteristics.
6. Classification of accommodation facilities in the world and in Russia.
7. Classification of hotels according to the quality and quantity of services provided.
8. Classification of hotels according to the method of management.
9. Standardization and certification of hotel services.
10. Legal regulation of the activities of hotel enterprises.
11. Interaction of hotel enterprises and tour operators.
12. Current trends in the development of the hotel business in the world and Russia.
13. Globalization and centralization of management in the hotel business.
14. Factors affecting the economy of the hotel enterprise.
15. Characteristics of the hotel building. The composition of the hotel premises.
16. Hotel life support systems.
17. Basic systems of hotel rates. Methods of pricing in the hotel business. Pricing Strategies.
18. Management structure of a hotel business.
19. Functions of senior managers.
20. Hotel services and their brief description.
21. Technological cycle of guest service in the hotel.
22. Operational process of service and functions of service, reception, accommodation and service.
23. Technologies and organization of the booking service. The procedure for booking places and rooms in the hotel.
24. Technologies and organization of the porter service. Procedure for registration and accommodation of guests.
25. Features of registration of different categories of guests (tourist groups, foreign, business tourists, etc.).
26. Automated data processing in the reception and guest service.
27. Technology and organization of the guest service.
28. Room fund operation service. Organization and technology of servicing the hotel fund.
29. Technologies and organization of the economic service. Turnover of bed linen, sanitary and hygienic accessories.
30. Technologies and organization of the food service.
31. Features of the restaurant in the hotel.
32. Technologies and organization of the banquet service.
33. Technologies and organization of the room service.
34. Engineering and technical service of the hotel.
35. Technologies and organization of the work of the marketing and sales service of the services of a hotel enterprise.

36. Technologies and organization of the hotel security service.
37. The main functions of the financial and accounting department.
38. Types of settlements with guests staying. Rules for calculating payment for accommodation.
39. Basic services of the hotel: technology and organization of the procurement service.
40. The main services of the hotel: technology and organization of the work of the personnel department.
41. Technologies and organization of the provision of additional services in the hotel.
42. Automated management systems for a hotel business: a general description.
43. Firms-developers of special software for the hotel business and their software products. A brief description of.
44. Computer booking systems in the hotel business.
45. Booking hotel services through the global Internet.
46. Internet technologies in the hotel business.
47. Main indicators of activity of the hotel enterprises of the Russian Federation for the period 1995-2005.
48. Job descriptions for hotel and restaurant staff.
49. Service culture. Rules of conduct for hotel and restaurant personnel.
50. Ethics of business communication in the field of hotel service.

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

Оценка «отлично» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, изложил ответ последовательно и убедительно;
- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- умение правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач;
- умение самостоятельно выполнять предусмотренные программой задания;
- навык обоснования принятого решения.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;

- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом умение преимущественно правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- затруднения с применением теоретических положений при решении практических вопросов и задач,

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- незнание либо отрывочное представление учебно-программного материала;
- неумение использовать научно-понятийный аппарат и терминологию учебной дисциплины;
- неумение применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- неумение выполнять предусмотренные программой задания.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Экзамены организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой. Оценка за экзамен проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках студентов, при этом оценки «неудовлетворительно» в зачетную книжку студентов не проставляются.

Обучение по дисциплине Б1.О.10 «Современные технологии и организация гостиничной деятельности» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к зачёту. Практические занятия дисциплины «Современные технологии и организация гостиничной деятельности» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к лекции

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
 постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
 запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к опросу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебной и научной литературы, нормативных документов, данных научных исследований, материалов интернет-источников, а также выполнение практических заданий, подготовку докладов и реферата, подготовку к тестированию и контрольной работе, к опросам на занятиях и к зачету. Рекомендации по

научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделе 7 данной РПД.

Методические рекомендации по подготовке к опросу

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-источников.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в письменной форме преподавателю и изложен устно во время занятия. Структура доклада включает:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
- намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более десяти минут.

Методические рекомендации по подготовке реферата

Реферат – это самостоятельное, содержательное исследование по выбранной теме. Подготовка реферата предусматривает:

- изучение литературы, справочных и научных источников (включая зарубежные) по теме исследования;
- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме;
- уточнение основных понятий и научных положений;
- резюмирование полученных выводов.

Структура реферата должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов:

- во введении должно быть указано: актуальность выбранной темы, ее значимость, цели и задачи, объект и предмет исследования, методы достижения поставленных целей и задач, обзор библиографии по теме работы;

- основная часть работы должна содержать не менее двух глав, разбитых на параграфы.

Деление параграфов на подпараграфы нецелесообразно. Названия параграфов не должны повторять название темы реферата. В конце каждого параграфа и каждой главы делается небольшой вывод. Все части должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи.

Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д.

В заключении должны быть сформулированы основные выводы, сделанные в результате исследования.

Список использованной литературы должен содержать не менее 10-20 названий, включая нормативно-правовые акты.

Текст реферата должен продемонстрировать знание студентом основной литературы по данной теме, умение выделить проблему и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

Объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста. В указанный объем не включаются приложения, которые сшиваются вместе с работой.

Работа имеет титульный лист, структурный план и соответствующее оформление. В работе используется сплошная нумерация страниц. Второй страницей является содержание работы. На титульном листе номер страницы не проставляется. Введение, каждая глава, заключение, а также список использованных источников начинаются с новой страницы.

Рекомендации по подготовке к тестированию

Тестирование является формами контроля успеваемости обучающихся, оценки уровня овладения теоретическими знаниями и навыками применения этих знаний при решении практических задач. Подготовка к тестированию предполагает:

- ознакомление с материалами лекций;
- изучение учебной литературы, справочных и научных источников;
- уточнение терминов, основных понятий и категорий;
- самостоятельный подбор информации, необходимой для аргументации авторской позиции.

Все вопросы и задания тестов ориентированы на систематизацию знаний обучающихся, развитие способностей к самостоятельной аналитической деятельности.

Результаты контрольных работ и тестов признаются положительными, если 75% ответов являются правильными.

Методические рекомендации по проведению группового задания

Групповые задания – это метод обучения, требующий совместной деятельности обучающихся, когда каждый в группе решает общую задачу, обсуждает ее и группа выносит

единое решение. Группа состоит из 3-4 обучающихся. На выполнение задания отводится 40 минут, на представление результатов работы группы отводится 10-12 минут.

Методические рекомендации по проведению ролевой (деловой) игры

Ролевая (деловая) игра — один из видов педагогических игр по игровой методике, которая используется для решения комплексных задач усвоения нового, закрепления материала, развития творческих способностей, формирования общеучебных умений, даёт возможность студентам понять и изучить учебный материал с различных позиций.

Игра способствует повышению знаний студентов, развивает интерес к предмету, исследовательские и творческие навыки студентов, позволяет сформировать у выпускника как общие, так и профессиональные компетенции. Деловые игры, разработанные на конкретных ситуациях, вводят студентов в сферу профессиональной деятельности, вырабатывают у них способность критически оценивать действующую ситуацию, находить решения по ее совершенствованию, являются мощным стимулом активизации самостоятельной работы по приобретению профессиональных знаний и навыков. Приобретенные в процессе игры практические навыки позволяют будущему специалисту избежать ошибок, которые возникают при переходе к самостоятельной трудовой деятельности. Деловая игра является сложно устроенным методом обучения, поскольку может включать в себя целый комплекс методов активного обучения: дискуссию, мозговой штурм, анализ конкретных производственных ситуаций, действия по инструкции и другие.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445759>
2. 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]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475778>
3. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
4. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470666>
5. 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]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477769>
6. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477909>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М.: Дашков и Ко, 2009. - 446 с-
2. Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебно-методический комплекс [Электронный ресурс] / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.
3. Журнал "Отель" http://hotelline.ru/hotel_subscribe.php(дополнительная литература)
4. Уокер Д. Управление гостеприимством. Вводный курс. Учебник [Электронный ресурс] / Д. Уокер. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143488>(дополнительная литература)

7.2. Дополнительная литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А Кочкурова. — М. : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9062.html>
2. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — СПб. : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40895.html>
3. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html>
4. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебное пособие / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 358 с. — ISBN 978-5-374-00274-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10741.html>

5. 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]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / С. В. Иванилова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 182 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16744.html>
8. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. — СПб. : Интермедия, 2015. — 186 с. — ISBN 978-5-4383-0039-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>
9. Козлов, В. В. Система управления персоналом предприятия / В. В. Козлов, Д. В. Бочаров. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 160 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18956.html>
10. Конкурентный анализ и управление конкурентоспособностью предприятия : учебное пособие / Ю. А. Ахенбах, С. А. Баркалов, О. Н. Бекирова, Ф. И. Рагимов. — Воронеж : Научная книга, 2012. — 274 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29269.html>
11. Кочеткова, Александра Игоревна. Антикризисное управление. Инструментарий [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [по эконом. направлениям] / А.И. Кочеткова, П.Н. Кочетков. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2017. - 438, [2] с. - (Серия: "Бакалавр и магистр. Академический курс"). Загл. с экрана. - Библиогр.: с. 438-439. - ISBN 978-5-534-01617-8 : 0.00.
12. Кочеткова, Александра Игоревна. Основы управления в условиях хаоса. Антикризисное управление [Электронный ресурс] : в 2 ч. : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [по эконом. направлениям] / А.И. Кочеткова, П.Н. Кочетков. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2019. - (Серия: "Бакалавр и магистр. Академический курс"). Ч. 2. - 215 с. - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-534-06552-7 : 0.00.
13. Кучеренко, В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия : учебное пособие / В. Л. Кучеренко. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 158 с. — ISBN 978-5-4377-0021-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40871.html>

14. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>
15. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
16. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие / Т. В. Буклей, М. В. Гаврилюк, Т. М. Кривошеева [и др.] ; под редакцией О. В. Шеменевой, Т. В. Харитоновой. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, 2019. — 294 с. — ISBN 978-5-394-03202-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85207.html>
17. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
18. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>
19. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — СПб. : Троицкий мост, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40884.html>

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации
2. Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ
3. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ
4. Налоговый кодекс РФ (НК РФ) часть 1 от 31.07.1998 N 146-ФЗ
5. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года, №132-ФЗ
6. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 01.02.2005) "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
7. Приказ Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 N 197 "Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2003 N 4996)
8. ГОСТ Р 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц"
9. ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники

1. Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации - Свободный доступ из сети Интернет. – <http://tourism.minstm.gov.ru>
2. <http://www.100menu.ru>
3. <http://www.allcafe.info>
4. <http://www.all-hotels.ru>
5. <http://www.nha.ru>
6. <http://horeca-spb.org>
7. <http://www.hotel-spb.ru>
8. <http://www.planeta.ru>

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы,

	оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle.