

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Технологии и организация гостиничных услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.02_2019_839.plx
43.03.02 Туризм
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72
в том числе:
аудиторные занятия 28
самостоятельная работа 34,5
часов на контроль 8,85

Виды контроля в семестрах:
зачеты 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	15 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	10	10	10	10
Практические	18	18	18	18
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Консультации (для студента)	0,5	0,5	0,5	0,5
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28,65	28,65	28,65	28,65
Сам. работа	34,5	34,5	34,5	34,5
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

Савченко Ирина Михайловна 

Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация гостиничных услуг

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

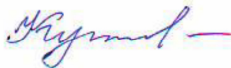
утвержденного учёным советом вуза от 31.01.2019 протокол № 1.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 16.05.2019 протокол № 10

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 24 июня 2021 г. № 11
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели: формирование теоретических знаний о современных технологических процессах в гостиницах и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения.
1.2	Задачи: - освоение теоретических знаний в области гостиничной деятельности; - изучение функций различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состава, взаимосвязей между ними; - определение методов анализа технологических процессов в гостиницах; - рассмотрение организационно-управленческих структур гостиничных предприятий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.09
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация туристской деятельности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия
2.2.2	Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-1.ПК-2: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц, квалификационные требования к персоналу служб гостиницы; - основные технологические процессы в гостинице; - методы и технологии организации деятельности гостиниц. Уметь: - планировать и организовывать работу функциональных служб гостиницы; - планировать и организовывать технологические процессы в гостинице. Владеть: - навыками планирования и организации работы в функциональных службах гостиницы.	
ИД-2.ПК-2: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц, квалификационные требования к персоналу служб гостиницы; - основные технологические процессы в гостинице; - методы и технологии организации деятельности гостиниц. Уметь: - применять методы и технологии организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы. Владеть: - методами и технологиями организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы.	
ПК-6: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	

ИД-2.ПК-6: Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	
Знать: - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц, квалификационные требования к персоналу служб гостиницы; - основные технологические процессы в гостинице; - методы и технологии организации деятельности гостиниц. Уметь: - применять методы и технологии организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы.	
Владеть: - методами и технологиями организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы.	
ИД-3.ПК-6: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	
Знать: - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц, квалификационные требования к персоналу служб гостиницы; - основные технологические процессы в гостинице; - методы и технологии организации деятельности гостиниц. Уметь: - применять методы и технологии организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы. Владеть: - методами и технологиями организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы.	
ПК-7: Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	
ИД-1.ПК-7: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	
Знать: - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц, квалификационные требования к персоналу служб гостиницы; - основные технологические процессы в гостинице; - методы и технологии организации деятельности гостиниц. Уметь: - применять методы и технологии организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы. Владеть: - методами и технологиями организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы.	
ИД-2.ПК-7: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	
Знать: - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц, квалификационные требования к персоналу служб гостиницы; - основные технологические процессы в гостинице; - методы и технологии организации деятельности гостиниц. Уметь: - применять методы и технологии организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы. Владеть: - методами и технологиями организации и управления деятельностью функциональных служб гостиницы.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Характеристика современной гостиничной						
1.1	Характеристика современной гостиничной индустрии. Исторический аспект и современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Роль гостиничной индустрии, в том числе для туристской отрасли. Классические гостиничные концепции: транзитного, делового и курортного отеля. Франчайзинговая система работы в гостиничном бизнесе, ее преимущества и возможные недостатки. Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей Нормативная база, регулирующая	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.2	Характеристика современной гостиничной индустрии. Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.3	Характеристика современной гостиничной индустрии. Самостоятельное изучение вопросов темы, подготовка конспектов /Ср/	5	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 2. Характеристика и классификация гостиниц						
2.1	Характеристика и классификация гостиниц Современные системы классификации гостиниц: система звезд, система букв, система корон, система разрядов, немецкая, итальянская, американская. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта. Минимальные требования к гостиницам (мотелям) различных категорий. Гостиницы по своему функциональному назначению: транзитные, целевые, курортные, туристские. /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.2	Характеристика и классификация гостиниц Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. Подготовка докладов-презентаций по предложенным вопросам темы /Пр/	5	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.3	Характеристика и классификация гостиниц. Самостоятельное изучение вопросов темы, подготовка конспектов, докладов /Ср/	5	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

	Раздел 3. Организационная структура гостиничного предприятия						
3.1	Организационная структура гостиничного предприятия Индивидуальный характер организационной структуры в гостиничном сервисе. Горизонтальные и вертикальные связи, элементы. Виды организационных структур: линейная, линейно-функциональная, дивизиональная, функциональная, матричная. Пирамида Парсонса, ее интерпретация. Отделы гостиницы, как элементы организационной структуры. Состав службы управления номерным фондом, ее основные функции и задачи. Специфика организации ее работы. /Лек/	5	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.2	Организационная структура гостиничного предприятия. Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. Выполнение практических заданий /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.3	Организационная структура гостиничного предприятия. Самостоятельное изучение вопросов темы, подготовка конспектов /Ср/	5	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 4. Управление характеристиками гостиничных продуктов						
4.1	Управление характеристиками гостиничных продуктов Специфика продукта индустрии гостеприимства. Сочетание человеческого фактора и материально-технического в гостиничном бизнесе. Элементы воздействия на потребителей гостиничной услуги. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия: продуктовая единица и параметры объединения продуктовых единиц. Управление ассортиментом: наращение вниз, наращение вверх, двухстороннее наращение. Глубина и широта товарного ассортимента. /Лек/	5	1	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
4.2	Управление характеристиками гостиничных продуктов. Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. Выполнение практических заданий /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
4.3	Управление характеристиками гостиничных продуктов. Самостоятельное изучение вопросов темы, подготовка конспектов /Ср/	5	6	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

	Раздел 5. Служба питания в гостиничном предприятии как необходимый элемент инфраструктуры						
5.1	Служба питания в гостиничном предприятии как необходимый элемент инфраструктуры Управление общественным питанием в гостинице: работа ресторанов, кафе, баров. Виды сервиса. Дизайн и отделка ресторана. Анализ прибыльности блюд. Положительные и отрицательные особенности организации банкетной службы. Стандартный набор банкетных услуг: аренду зала; выбор меню и напитков; украшение столов и зала; музыкальное сопровождение (по желанию заказчика); типографские работы (приглашения, карточки с фамилиями гостей); обслуживание. Система обслуживания номеров. Основные категории персонала службы общественного питания. /Лек/	5	1	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.2	Служба питания в гостиничном предприятии как необходимый элемент инфраструктуры Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. Выполнение практических заданий /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.3	Служба питания в гостиничном предприятии как необходимый элемент инфраструктуры. Самостоятельное изучение вопросов темы, подготовка конспектов /Ср/	5	4	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 6. Формирование имиджа гостиничного предприятия						
6.1	Формирование имиджа гостиничного предприятия Имидж как понятийная категория. Корпоративный имидж и корпоративная культура. Задачи и функции имиджа. Структура имиджа организации: имидж услуги, потребителей, персонала, социальный имидж, виртуальный, бизнес-имидж. Адекватность и оригинальность положительного имиджа. Этапы его формирования. Особенности формирования имиджа гостиничного предприятия. /Лек/	5	1	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.2	Формирование имиджа гостиничного предприятия. Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. Выполнение практических заданий Подготовка докладов с презентацией по вопросам темы /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.3	Формирование имиджа гостиничного предприятия Самостоятельное изучение вопросов темы, подготовка конспектов, докладов /Ср/	5	4	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 7. Договорные особенности управления гостиничным бизнесом						

7.1	Договорные особенности управления гостиничным бизнесом Форма договорных отношений гостиницы и туроператора, выступающего в качестве посредника между гостиницей и потребителем. Агентские соглашения, договора комиссии. Факторы эффективность продажи услуг и подлежащие отражению в договорах. Реализация турпродукта по договору поручения. Форма работы туроператора и отеля – заказ блок-мест. Эксклюзивные, крупные, значительные, незначительные блок-места. Безотзывное бронирование. Приоритетное бронирование. /Лек/	5	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.2	Договорные особенности управления гостиничным бизнесом Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. Выполнение практических заданий /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.3	Договорные особенности управления гостиничным бизнесом. самостоятельное изучение вопросов темы, подготовка конспектов /Ср/	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 8. Ценообразование в гостиничном бизнесе						
8.1	Ценообразование в гостиничном бизнесе Характеристика стоимости, цены и себестоимости гостиничной услуги. Формирование цены гостиничного номера от разряда гостиницы, категории номера, качества услуги, скидок и надбавок за определенные услуги. Нормативная база себестоимости гостиничной услуги. Определение себестоимости: затраты на управление, коммерческие расходы, затраты на подготовку кадров, затраты на рекламу и т.д. Технология расчета цены номера. Категории потребителей, пользующиеся специальными ценами гостиницы. Виды скидок. /Лек/	5	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
8.2	Ценообразование в гостиничном бизнесе Обсуждение вопросов по теме. Дискуссия. Выполнение практических заданий /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
8.3	Ценообразование в гостиничном бизнесе. Самостоятельное изучение вопросов по теме, подготовка конспектов /Ср/	5	2,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 9. Промежуточная аттестация (зачёт)						

9.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	5	8,85	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
9.2	Контактная работа /КСРАтт/	5	0,15	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 10. Консультации						
10.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	0,5	ИД-1.ПК-7 ИД-2.ПК-7 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-6 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Виды имиджа в гостиничном бизнесе, этапы его формирования
 Виды организационных структур в гостиничном бизнесе
 Гостеприимство как отрасль индустрии туризма (основные понятия, категории и объекты размещения)
 Инфраструктура гостиничного бизнеса
 История развития гостиничного бизнеса
 Категории потребителей, которые пользуются специальными ценами гостиницы
 Коэффициентный анализ работы гостиничного предприятия
 Методы анализа экономических и финансовых показателей деятельности гостиничного предприятия
 Общая характеристика договорного процесса в гостиничном бизнесе
 Общественное питание как элемент инфраструктуры гостиничного бизнеса
 Организация договорных отношений по блок-местам
 Организация работы служб «заднего плана» гостиниц
 Организация работы служб «переднего плана» гостиниц
 Основные виды классификации гостиничных предприятий
 Основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия. Виды сервиса
 Основные фонды гостиницы, их классификация
 Основные этапы анализа основных фондов гостиничного предприятия
 Особенности гостиничного ресторана. Виды сервиса
 Особенности гостиничных услуг
 Особенности формирования имиджа гостиничного предприятия. Основные средства его формирования
 Планирование деятельности гостиничного предприятия
 Прибыль и рентабельность гостиничного предприятия
 Процесс формирования цен на гостиничные номера
 Сертификация и лицензирование гостиничных услуг
 Системы безотзывного и приоритетного бронирования
 Технологии обслуживания в гостиничном бизнесе
 Управление человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе
 Факторы, определяющие стоимость и себестоимость гостиничной услуги
 Формирование себестоимости гостиничных услуг
 Функции имиджа гостиничного предприятия, его структурные элементы
 Функции уровней гостиничного менеджмента по пирамиде Парсонса
 Характеристика гостиничного продукта по этапам ЖЦ
 Характеристика оборотных средств и их кругооборота в гостиничном бизнесе
 Экономика и рынок гостиничных услуг: состояние, перспективы развития
 Экономические показатели гостиничного производства
 Элементы воздействия гостиничной услуги на потребителя
 Элементы организационной структуры, горизонтальные и вертикальные связи

5.2. Темы письменных работ

1. Анализ доходной и расходной составляющей гостиниц
2. Банкетное обслуживание в отеле
3. Гостиничные сети как системы управления в гостиничном бизнесе
4. Делопроизводство и документооборот гостиничного бизнеса
5. Зарубежный опыт в управлении гостиничным бизнесом

6. Индустрия гостеприимства
7. Инновационные подходы в деятельности гостиничных предприятий
8. Классификация предприятий питания и их культура обслуживания
9. Конференц услуги отеля
10. Лицензирование и сертификация гостиничного бизнеса
11. Логистический подход в сервисе
12. Маркетинг туризма и гостиничного хозяйства
13. Методы управления гостиничным бизнесом
14. Организация работы службы безопасности гостиниц
15. Организация работы службы приема и размещения гостиниц
16. Планирование деятельности гостиничных предприятий
17. Применение информационных технологий в деятельности гостиниц
18. Принципы управления качеством в отеле
19. Реализация франчайзинга в системе гостеприимства
20. Рекреационное обслуживание гостей отеля
21. Ресторанное обслуживание в отеле
22. Система обучения персонала для отдельных служб гостиниц
23. Современные тенденции в организации гостиничного бизнеса
24. Современные тенденции в развитии гостиничного бизнеса
25. Стандарты качества как основа структуры управления отеля
26. Тарифы и тарифная политика отеля
27. Управление имиджем гостиницы на примере нескольких известных гостиничных предприятий
28. Управление кадровым составом гостиничного предприятия
29. Управление оборотными фондами отелей
30. Управление основными фондами отелей
31. Управление себестоимостью гостиничных услуг
32. Управление товарным ассортиментом гостиниц
33. Учет в гостиничном бизнесе
34. Факторы, влияющие на экономику отеля
35. Формирование и управление имиджем гостиницы.
36. Формирование торговой марки гостиницы
37. Формирование трудового коллектива отелей
38. Характеристика лучших отелей Европы
39. Характеристика работы гостиничных предприятий на примере отдельного региона (регион выбирается самостоятельно)
40. Характеристика службы питания гостиничного предприятия. Принципы ее работы
41. Характеристика структуры гостиничного предприятия
42. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства
43. Экономические показатели работы гостиниц

Фонд оценочных средств

ФОС представлен отдельным документом

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова [и др.] К.Ю.	Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016	http://www.iprbookshop.ru/76056.html
Л1.2	Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.	Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75213

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Прончева О.К.	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/75021.html
Л2.2	Кучеренко И.М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент»	Краснодар: Южный институт менеджмента; Ай Пи Эр Медиа, 2017	http://www.iprbookshop.ru/72410.html
Л2.3	Радыгина Е.Г.	Технологии гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/70285.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Гарант
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.4	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	дискуссия	
	кейс-метод	
	проблемная лекция	
	реферат	
	доклад-презентация	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
134 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук.
132 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, презентационная трибуна

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

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

Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифровой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по работе с литературой

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует использовать литературу не ранее 2014 года издания, предпочтительнее всего 2015 – 2019 года издания как наиболее актуальную.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте. Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.