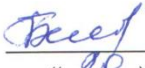


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 20.05.2024 11:57:41  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ПОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель КСН  
 М.Л. Белоножко  
«28» 08 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: Технологии и организация обслуживания на предприятиях  
сферы гостеприимства

направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

форма обучения: очная/заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08. 06. 2020 г. и требованиями ОПОП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма к результатам освоения дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

Протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

Заведующий кафедрой  М.Л. Белоножко

Рабочую программу разработал:

О.В. Третьякова, доцент кафедры МиМУ, к.с.н, доцент



## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цели дисциплины:** Освоение теоретических знаний по технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства, приобретение умений и способности их применять на практике, развитие творческого мышления обучающихся, а также формирование профессиональных компетенций, необходимых выпускнику.

### **Основными задачами изучения курса являются:**

- 1.Обобщение и уточнение теоретико-методологических основ по технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства.
2. Уточнить содержание законодательных актов о предоставлении гостиничных услуг.
3. Обобщение и систематизация знаний по технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства.
4. Развитие практических навыков работы в организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.В. 02. «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» относится к дисциплинам части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана.

Для полного усвоения данной дисциплины, обучающиеся должны знать: «Этические аспекты ведения гостиничного бизнеса».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

### **Знание:**

- нормативно - правовых актов о предоставлении гостиничных услуг;
- способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
- основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

### **Умения:**

- самостоятельно анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;
- осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
- осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

### **Владение:**

- навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;
- методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения;
- методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения;
- методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения;
- навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.

Содержание дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» служит основой для освоения дисциплин: «Управление организациями сферы гостеприимства», «Анализ деятельности организаций сферы гостеприимства».

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
<b>ПКС-2.</b> Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПКС-2. 3.1.2. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг ПКС-2. 3.1.3. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Знает: - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
	ПКС-2. У.2.1. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем ПКС-2. У.2.3. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Умеет: - анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем - осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
	ПКС-2. В.2.1. Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПКС-2. В.2.2. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. ПКС-2. В.2.3. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Владеет: - навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса - методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале - методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
<b>ПКС-3.</b> Способен применять	ПКС-3. 3.3.3. Основы организации	Знает:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	деятельности гостиниц и иных средств размещения	- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
	ПКС-3. У.3.1. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. ПКС-3. У.3.3. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Умеет: - организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. - осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
	ПКС-3.В.3.1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения ПКС-3. В.3.2. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. ПКС-3. В.3.3. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Владеет: - методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения - методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения - навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 час.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7
очная	1/2	34/-	17/-	-	57/-	зачет
	2/3	17/-	34/-	-	57+36/-	экзамен, курсовая работа
заочная	2/3	-/8	/8	-	/88+4	зачет
	2/4	-/10	-/8	-	-/117+9	экзамен, курсовая работа
		51/18	51/16	-	150/218	х

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины.

**очная/заочная форма обучения (ОФО)**

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Ла б.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Классификации гостиниц и других средств размещения	11/3	11/2	-	19/34	41/39	ПКС-3. 3.3.3. ПКС-3. У.3.1.	Собеседование
2	2	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	8/3	8/3	-	19/34	35/40	ПКС-2. 3.1.3. ПКС-3. 3.3.3.	Собеседование
3	3	Гостиничные технологии	8/3	8/3	-	19/34	35/40	ПКС-3.В.3.1. ПКС-3. В.3.2. ПКС-3. В.3.3.	Собеседование
4	4	Организация работы административно-хозяйственной службы	8/3	8/3	-	19/34	35/40	ПКС-2. У.2.1. ПКС-2. У.2.3. ПКС-2. В.2.1. ПКС-2. В.2.2. ПКС-2. В.2.3. ПКС-3. У.3.3.	Собеседование
5	5	Организация работы службы приема и размещения	8/3	8/3	-	19/34	35/40	ПКС-3. 3.3.3. ПКС-3. У.3.3.	Собеседование Презентация
6	6	Юридические аспекты гостиничной деятельности	8/3	8/2	-	19/35	35/40	ПКС-2. 3.1.2. ПКС-3. У.3.1.	Собеседование
7	Зачет, экзамен		-	-	-	36/13	36/13	ПКС-2. 3.1.2. ПКС-3. 3.3.3. ПКС-2. У.2.1. ПКС-2. У.2.3. ПКС-2. В.2.1. ПКС-2. В.2.2. ПКС-2. В.2.3. ПКС-3. 3.3.3. ПКС-3. У.3.1. ПКС-3. У.3.3. ПКС-3.В.3.1. ПКС-3. В.3.2. ПКС-3. В.3.3.	Экзаменационные вопросы
Итого:			51/18	51/16	-	150/218	252/252		

**Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)**

Не реализуется.

**5.2. Содержание дисциплины.**

**5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).**

**Раздел 1.«Классификации гостиниц и других средств размещения».**

Национальные системы классификаций гостиниц. Цели классификации гостиниц. Системы классификаций гостиниц. Рекомендации ЮНВТО. Общие критерии классификации гостиниц. Типология гостиниц и других средств размещения. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Классификация гостиничных номеров.

## **Раздел 2. «Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах».**

Организация расчетов с клиентами и выезда из гостиницы. Организация обслуживания в гостиницах: бронирование мест. Функции службы бронирования. Типы бронирования. Организация обслуживания в гостиницах: встреча, прием, размещение.

## **Раздел 3. «Гостиничные технологии».**

Понятие и виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий. Производственный процесс гостиничного предприятия. Типы производства гостиничных услуг. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.

## **Раздел 4. «Организация работы административно-хозяйственной службы».**

Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы. Технология работы поэтажного персонала. Состав службы, подчиненность и взаимодействие в структуре гостиничного комплекса.

## **Раздел 5. «Организация работы службы приема и размещения».**

Организационно-управленческая структура гостиницы. Служба приема и размещения: основные задачи и функции. Номерной фонд гостиничного предприятия. Учет использования номерного фонда.

## **Раздел 6. «Юридические аспекты гостиничной деятельности».**

Правовое регулирование гостиничной деятельности в Российской Федерации. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

### **5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.**

#### **Лекционные занятия**

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	11/-	-/3	-	Классификации гостиниц и других средств размещения
2	2	8/-	-/3	-	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах
3	3	8/-	-/3	-	Гостиничные технологии
4	4	8/-	-/3	-	Организация работы административно-хозяйственной службы
5	5	8/-	-/3	-	Организация работы службы приема и размещения
6	6	8/-	-/3	-	Юридические аспекты гостиничной деятельности
Итого:		51/-	-/18	X	

#### **Практические занятия**

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2		4	5	6
1	1	11/-	-/2		Классификации гостиниц и других средств размещения
2	2	8/-	-/3		Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах
3	3	8/-	-/3		Гостиничные технологии
4	4	8/-	-/3		Организация работы административно-хозяйственной службы
5	5	8/-	-/3		Организация работы службы приема и размещения
6	6	8/-	-/2		Юридические аспекты гостиничной деятельности
Итого:		51/-	-/16	X	X

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	19/-	-/34	-	Классификации гостиниц и других средств размещения	Подготовка к собеседованию
2	2	19/-	-/34	-	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	Подготовка к собеседованию
3	3	19/-	-/34	-	Гостиничные технологии	Подготовка к собеседованию
4	4	19/-	-/34	-	Организация работы административно-хозяйственной службы	Подготовка к собеседованию
5	5	19/-	-/34	-	Организация работы службы приема и размещения	Подготовка к собеседованию, подготовка презентации
6	6	19/-	-/35	-	Юридические аспекты гостиничной деятельности	Подготовка к собеседованию
7	1-6	36/-	-/13	-	-	Подготовка к экзамену
		150/-	-/218			

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия).



## **6. Тематика курсовых работ/проектов**

### **6.1. Методические указания для выполнения курсовых работ**

#### **6.2. Тематика курсовых работ**

1. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
2. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
3. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
4. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
5. Технология работы с электронными системами гостиниц.
6. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
7. Технология работы службы питания в гостинице
8. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
9. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
10. Технология работы отдела по организации конференций в гостинице.
11. Технология работы административной службы в гостинице
12. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
13. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
14. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
15. Технология работы отдела безопасности в гостинице.

## **7. Контрольные работы**

### **7.1 Методические указания для выполнения контрольных работ (ОЗО)**

При подготовке контрольной работы обучающийся может использовать: Методические указания по освоению дисциплины для обучающихся по направлению 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма (квалификация бакалавр), размещенные во внутривузовой системе поддержки учебного процесса Educon.

#### **7.2. Тематика контрольных работ**

1. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
2. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
3. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
4. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
5. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
6. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
7. Технология работы швейцаров в гостинице.
8. Технология работы подносчиков багажа в гостинице.
9. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
10. Технология работы службы консьержей в гостинице.
11. Технология работы службы дворецких в гостинице.
12. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.
13. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.

- 14.Технология работы бизнес-центра в гостинице.
- 15.Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
- 16.Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
- 17.Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
- 18.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
- 19.Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
- 20.Технология работы службы Room-service гостиницы.
- 21.Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
- 22.Технология работы лобби-баров в гостинице.
- 23.Технология уборки общественных помещений гостиницы
- 24.Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
- 25.Технология работы по организации хранения личных клиентов в гостинице.
- 26.Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.

### 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Максимальное количество баллов за каждую текущую аттестацию

**Таблица 8.1**

	<b>Виды контрольных мероприятий</b>	<b>Баллы</b>	<b>№ недели</b>
1	Выступление на занятии	10	1-8
2	Подготовка презентации	10	1-8
3	Решение практических задач	10	1-8
<b>ИТОГО</b> за первую текущую аттестацию		<b>30</b>	
4	Выступление на занятии	10	10-17
5	Решение практических задач	20	10-17
<b>ИТОГО</b> за вторую текущую аттестацию		<b>30</b>	
6	Подготовка презентации Выступление на занятии	10	18-24
7	Подготовка презентации Выступление на занятии Итоговый тест	30	18-24
<b>ИТОГО</b> за третью текущую аттестацию		<b>40</b>	
<b>ВСЕГО</b>		<b>100</b>	

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

**Таблица 8.2**

<b>№ п/п</b>	<b>Виды мероприятий в рамках текущего контроля</b>	<b>Количество баллов</b>
1	2	3
1.1	Собеседование по теме	25
1.2	Собеседование по теме	25
1.3	Готовая презентация по теме	50
	<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Проспект»;
- ЭБС «Консультант студент»,

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. MicrosoftOfficeWindows

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	Персональные компьютеры	Проектор, экран

## 11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют письменную работу в формате практического задания. Для эффективной работы обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские принадлежности, индивидуальный план магистранта, конспект лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся заключается в получении заданий у преподавателя для индивидуального освоения. Преподаватель на занятии дает рекомендации, необходимые для освоения материала. В ходе самостоятельной работы обучающиеся должны изучить теоретический материал по темам дисциплины, подготовиться к практическому занятию, собеседованию, выполнить практическое задание (презентацию) и подготовить его к

демонстрации. Обучающиеся должны понимать содержание выполненной работы (знать определения понятий, уметь разъяснить значение и смысл любого термина, используемого в работе и т.п.).

### Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства

Код, направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (Профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
<b>ПКС-2.</b> Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПКС-2. 3.1.2. Знает Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Не владеет знаниями о законодательстве Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Демонстрирует отдельные знания законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Демонстрирует достаточные знания законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Демонстрирует исчерпывающие знания законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	ПКС-2. 3.1.3. Знает Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Не владеет знаниями о способах оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Демонстрирует отдельные знания о способах оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Демонстрирует достаточные знания о способах оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Демонстрирует исчерпывающие знания о способах оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
	ПКС-2. У.2.1. Умеет Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	Не умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	Частично умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	Достаточно умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	В совершенстве умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
	ПКС-2. У.2.3. Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Не умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Частично умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Достаточно умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	В совершенстве умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
	ПКС-2. В.2.1. Владеет навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Не владеет навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Частично владеет навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Хорошо владеет навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В совершенстве владеет навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ПКС-2. В.2.2. Владеет методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Не владеет методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Частично владеет методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Хорошо владеет методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	В совершенстве владеет методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
	ПКС-2. В.2.3. Владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Не владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Частично владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Хорошо владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	В совершенстве владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
<b>ПКС-3.</b> Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПКС-3. 3.3.3. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	Не знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	Демонстрирует отдельные знания об основах организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	Демонстрирует достаточные знания об основах организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	Демонстрирует исчерпывающие знания об основах организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
	ПКС-3. У.3.1. Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	Не умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	Частично умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	Достаточно умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	В совершенстве умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
	ПКС-3. У.3.3. Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Не умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Частично умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Достаточно умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	В совершенстве умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
	ПКС-3.В.3.1. Владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Не владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Частично владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Хорошо владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	В совершенстве владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
	ПКС-3. В.3.2. Владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Не владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Частично владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Хорошо владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	В совершенстве владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
	ПКС-3. В.3.3. Владеет навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Не владеет навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Частично владеет навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Хорошо владеет навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	В совершенстве владеет навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников



**КАРТА**  
**обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства  
Код, направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (Профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	2	3	4	5	6
1	Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [] : Учебник / Т. Л. Тимохина. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 336 с. <a href="http://www.biblio-online.ru/book/47FCD494-79BA-484E-8D52-D1FC7BB3EEDC">http://www.biblio-online.ru/book/47FCD494-79BA-484E-8D52-D1FC7BB3EEDC</a>	ЭР	25	100	ЭБС «Юрайт»
2	Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата [] : Учебник / Т. Л. Тимохина. - Электрон. дан.col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 331 с. <a href="http://www.biblio-online.ru/book/CB0EF1AA-1CE9-4965-AF6F-76A18FC68272">http://www.biblio-online.ru/book/CB0EF1AA-1CE9-4965-AF6F-76A18FC68272</a>	ЭР	25	100	ЭБС «Юрайт»
3	Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/52446.html">http://www.iprbookshop.ru/52446.html</a>	ЭР	25	100	ЭБС «IPR BOOKS»
4	Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [] : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л. Л. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 176 с. <a href="http://www.iprbookshop.ru/57230.html">http://www.iprbookshop.ru/57230.html</a>	ЭР	25	100	ЭБС «IPR BOOKS»
5	Елфимова, Ю. М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [] : учебное пособие / Елфимова Ю. М. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. - 75 с. <a href="http://www.iprbookshop.ru/76056.html">http://www.iprbookshop.ru/76056.html</a>	ЭР	25	100	ЭБС «IPR BOOKS»

Заведующий кафедрой МйМУ  
« 25 » августа 2020 г.

 М.Л. Белоножко

Директор БИК  Д.Х. Каюкова  
« 25 » августа 2020 г.

М.П.  С.И. Ситмуратов