

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 09.04.2024 15:48:01  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по УМР  
ИСОУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Харитонова  
«23» июня 2022 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 для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03  
Гостиничное дело, направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма.

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

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 Б1.О.16 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 учебного плана.

Для полного усвоения данной дисциплины, обучающиеся должны знать следующие дисциплины: «Институциональная экономика».

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 ресурсами в индустрии 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>ОПК-1.</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства	<b>Знать</b> 3.1 технологические новации в организациях сферы гостеприимства <b>Уметь</b> У.1 определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства <b>Владеть</b> В.1 навыками поиска и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства
<b>ОПК-2.</b> Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Применяет основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства	<b>Знать</b> 3.2. процесс управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства <b>Уметь</b> У.2 определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства
<b>ОПК-4</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе с помощью онлайн технологий.	<b>Знать</b> 3.3. основы маркетинга <b>Уметь</b> У.3. осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства изучение рынка, потребителей, конкурентов. <b>Владеть</b> В.2. навыками продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет.

### 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.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
очная	2/3	18	18	-	72	-	зачет
	2/4	16	32	-	60	36	экзамен, курсовая работа
заочная	3/5	8	8	-	88	4	зачет

	3/6	8	10	-	117	9	экзамен, курсовая работа
--	-----	---	----	---	-----	---	--------------------------------

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины.

#### очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Классификации гостиниц и других средств размещения	6	6	-	24	36	ОПК-2.1 3.2. ОПК-4.1 3.3 ОПК-1.1. 3.1	Устный опрос (Приложение 1), тест (Приложение 2)
2	2	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	6	6	-	24	36	ОПК-2.1 3.2. ОПК-4.1 3.3. ОПК-1.1. У.1 ОПК-2.1 У.2 ОПК-1.1. В.1	Устный опрос (Приложение 3), тест (Приложение 4)
3	3	Гостиничные технологии	6	6	-	24	36	ОПК-1.1. 3.1 ОПК-1.1. У.1 ОПК-1.1. В.1	Устный опрос (Приложение 5), тест (Приложение 6)
4	4	Организация работы административно-хозяйственной службы	5	10	-	20	35	ОПК-2.1 3.2. ОПК-4.1 3.3 ОПК-2.1 У.2	Устный опрос (Приложение 7),
5	5	Организация работы службы приема и размещения	5	11	-	20	36	ОПК-2.1 3.2. ОПК-4.1 3.3. ОПК-2.1 У.2	Устный опрос (Приложение 8), Презентация (Приложение 9)
6	6	Юридические аспекты гостиничной деятельности	6	11	-	20	37	ОПК-2.1 3.2. ОПК-4.1 3.3. ОПК-2.1 У.2	Устный опрос (Приложение 10), тест (Приложение 9)

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								ОПК-4.1 У.3 ОПК-4.1В.2.	11), практические задачи(Приложение 12)
7	Зачет, экзамен		-	-	-	-	36	ОПК-1.1.3.1 ОПК-1.1.У.1 ОПК-1.1.В.1 ОПК-2.13.2. ОПК-2.1У.2 ОПК-4.13.3. ОПК-4.1У.3 ОПК-4.1В.2	Вопросы к зачету (Приложение 13) Вопросы к экзамену (Приложение 14)
Итого:			34	50	-	132	252		

### заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Классификации гостиниц и других средств размещения	2	2	-	30	34	ОПК-2.13.2. ОПК-4.13.3 ОПК-1.1.3.1	Устный опрос (Приложение 1), тест (Приложение 2)
2	2	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	3	3	-	29	35	ОПК-2.13.2. ОПК-4.13.3. ОПК-1.1.У.1 ОПК-2.1У.2 ОПК-1.1.В.1	Устный опрос (Приложение 3), тест (Приложение 4)
3	3	Гостиничные технологии	3	3	-	29	35	ОПК-1.1.3.1 ОПК-1.1.У.1 ОПК-1.1.В.1	Устный опрос (Приложение 5), тест(Приложение 6)
4	4	Организация работы административно-хозяйственной	3	3	-	39	45	ОПК-2.13.2.	Устный опрос(При

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		службы						ОПК-4.1 3.3 ОПК-2.1 У.2	ложение 7)
5	5	Организация работы службы приема и размещения	3	3	-	39	45	ОПК-2.1 3.2. ОПК-4.1 3.3. ОПК-2.1 У.2	Устный опрос(Приложение 8), Презентация (Приложение 9)
6	6	Юридические аспекты гостиничной деятельности	2	4	-	39	45	ОПК-2.1 3.2. ОПК-4.1 3.3. ОПК-2.1 У.2 ОПК-4.1 У.3 ОПК-4.1В.2.	Устный опрос (Приложение 10), тест(Приложение 11), практические задачи(Приложение 12)
7	Зачет, экзамен		-	-	-		13	ОПК-1.1. 3.1 ОПК-1.1. У.1 ОПК-1.1. В.1 ОПК-2.1 3.2. ОПК-2.1 У.2 ОПК-4.1 3.3. ОПК-4.1 У.3 ОПК-4.1В.2	Вопросы к зачету (Приложение 13) Вопросы к экзамену (Приложение 14)
Итого:			16	18	-	205	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 выезд 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. Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия и ее правовое регулирование.

### **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 дисципли ны	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 дисципли ны	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 устному опросу, подготовка к тесту
2	2	19/-	-/34	-	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	Подготовка к устному опросу, подготовка к тесту
3	3	19/-	-/34	-	Гостиничные технологии	Подготовка к устному опросу, подготовка к тесту
4	4	19/-	-/34	-	Организация работы административно-хозяйственной службы	Подготовка к устному опросу
5	5	19/-	-/34	-	Организация работы службы приема и размещения	Подготовка к устному опросу, подготовка презентации
6	6	19/-	-/35	-	Юридические аспекты гостиничной деятельности	Подготовка к устному опросу, подготовка к тесту, подготовка к решению задач
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 (для заочной формы обучения)**

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

#### **7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.**

Контрольная работа: методические рекомендации по выполнению контрольных работ для обучающихся всех направлений подготовки (уровень бакалавриата) заочной формы обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор Белоножко М.Л.; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 22 с.

#### **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 дворцовых 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 таблицах 8.1-8.2.

Таблица 8.1

#### Семестр 3 курс 2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Устный опрос по теме «Классификации гостиниц и других средств размещения»	15
1.2	Тест по теме «Классификации гостиниц и других средств размещения»	15
ИТОГО за первую текущую аттестацию		30
2 текущая аттестация		
2.1	Устный опрос по теме «Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах»	15
2.2	Тест по теме «Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах»	15
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		30
3 текущая аттестация		
3.1	Устный опрос по теме: «Гостиничные технологии»	20
3.2	Тест по теме : «Гостиничные технологии»	20
ИТОГО за третью текущую аттестацию		40
<b>ВСЕГО</b>		<b>100</b>

Таблица 8.2

#### Семестр 4 курс 2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1 текущая аттестация		
1.1	Устный опрос по теме «Организация работы административно-хозяйственной службы»	15

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1.2	Устный опрос по теме «Организация работы службы приема и размещения»	15
1.3	Готовая презентация по теме «Организация работы службы приема и размещения»	20
	<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию</b>	<b>50</b>
<b>2 текущая аттестация</b>		
2.1	Устный опрос по теме «Юридические аспекты гостиничной деятельности»	15
2.2	Тест по теме «Юридические аспекты гостиничной деятельности»	15
2.2	Решение практических задач	20
	<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию</b>	<b>50</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 8.3 - 8.4

Таблица 8.3

#### Семестр 5, курс 3

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тест по теме «Классификации гостиниц и других средств размещения»	15
2	Тест по теме «Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах»	15
3	Устный опрос по теме: «Гостиничные технологии»	20
4	Контрольная работа	50
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

Таблица 8.4

#### Семестр 6, курс 3...

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Устный опрос по теме «Организация работы административно-хозяйственной службы»	15
2	Устный опрос по теме «Организация работы службы приема и размещения»	15
3	Готовая презентация по теме «Организация работы службы приема и размещения»	20
4	Устный опрос по теме «Юридические аспекты гостиничной деятельности»	15
5	Тест по теме «Юридические аспекты гостиничной деятельности»	15
6	Решение практических задач	20
	<b>ВСЕГО</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 «Прспект»;
- ЭБС «Консультант студент»,

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

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Microsoft Windows.

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Таблица 10.1

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства.	<p>Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран. Программное обеспечение: Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows, Свободно-распространяемое ПО</p> <p>Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические, лабораторные занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70</p> <p>625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70</p>

		Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран. Программное обеспечение: Microsoft Office Professional Plus, Microsoft Windows, Свободно- распространяемое ПО	
--	--	---	--

## **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: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся всех направлений подготовки (уровень бакалавриата) и форм обучения / сост. С.С. Ситёва, отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2020. – 16 с.

### 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 индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства.	Знать.3.1 технологические новации в организациях сферы гостеприимства	Не знает технологические новации в организациях сферы гостеприимства	Знает технологические новации в организациях сферы гостеприимства допуская ряд существенных ошибок	Знает . технологические новации в организациях сферы гостеприимства допуская незначительные ошибки	В совершенстве знает технологические новации в организациях сферы гостеприимства
		Уметь У.1 определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства	Не умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства	Частично умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства, допуская ряд ошибок	Умеет у определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства, допуская незначительные ошибки	В совершенстве умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
ОПК-1		Владеть В.1 навыками поиска и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства	Не владеет навыками поиска и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства	Владеет навыками поиска и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства, допуская существенные ошибки	Владеет навыками поиска и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыками поиска и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства
<b>ОПК-2.</b> Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Применяет основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства.	Знать. 3-2. процесс управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства	Не знает содержание процесса управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства	Знает о содержании процесса управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства, допуская ряд существенных ошибок	Знает процесс управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства, допуская незначительные ошибки	В совершенстве знает процесс управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства
		Уметь У.2 определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства	Не умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства	Частично умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства	Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства, допуская незначительные ошибки	В совершенстве умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства



Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
<b>ОПК-4.</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе с помощью онлайн технологий.	Знать 3-3. основы маркетинга	Не знает основы маркетинга, применительно к сфере гостеприимства	Частично знает основы маркетинга, допуская ряд существенных ошибок	Знает основы маркетинга, допуская незначительные ошибки, экстраполируя знания на сферу гостеприимства	В совершенстве знает основы маркетинга в системе индустрии гостеприимства
		Уметь У.3. осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства изучение рынка, потребителей, конкурентов	Не умеет осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства изучение рынка, потребителей, конкурентов	Частично умеет проводить осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства изучение рынка, потребителей, конкурентов допуская ряд ошибок	Умеет осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства изучение рынка, потребителей, конкурентов, допуская незначительные ошибки	В совершенстве умеет осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства изучение рынка, потребителей, конкурентов
		Владеть В.2. навыками продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет.	Не владеет навыками продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет.	Частично владеет навыками продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет, допуская существенные ошибки.	Владеет навыками продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет, допуская незначительные ошибки.	В совершенстве владеет навыками продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет.

**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	Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496657">https://urait.ru/bcode/496657</a>	ЭР	25	100	+
2	Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495766">https://urait.ru/bcode/495766</a>	ЭР	25	100	+
3	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495422">https://urait.ru/bcode/495422</a>	ЭР	25	100	+
4	Анализ деятельности организации сферы гостеприимства: учебник / А. Ю. Кретова, А. Л. Скифская, Л. Л. Павлова, О. В. Устинова; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2022. - 161 с. - Электронная библиотека ТИУ. - Библиогр.: с. 145. - ISBN 978-5-9961-2903-4 : ~Б. ц. - Текст : непосредственный.	ЭР	25	100	+

## Лист согласования

Внутренний документ "Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства\_2022\_43.03.03\_ИГТБ"

Документ подготовил: Бибик Лариса Николаевна

Документ подписал: Харитоновна Татьяна Александровна

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна	Вацек Татьяна Александровна	Согласовано
	Директор института	Воронин Александр Владимирович		Согласовано
	Заведующий кафедрой, имеющий ученую степень доктора наук	Белоножко Марина Львовна		Согласовано