

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о подписи:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.08.2025 12:10  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «Технологии в индустрии гостеприимства»

Специальность:

**38.05.02 «Таможенное дело»**

Направленность (профиль):

**«Таможенное дело»**

Квалификация выпускника: **специалист таможенного дела**

Рабочая программа дисциплины «Технологии в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – специалитета по специальности 38.05.02 «Таможенное дело», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25.11.2020 г. № 1453.

Составители:

к.ф.н., доцент  
(ученая степень, ученое звание)

Н. Д. Алексеева  
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий  
02.09.2025 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы  
туризма и социальных технологий

к.ф.н., доцент  
(уч.степень, уч.звание)

Н. Д. Алексеева  
(ФИО)

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальной компетенции УК-6 на основе самостоятельного изучения технологий индустрии гостеприимства, анализа технологических процессов обслуживания и выбора цифровых средств их совершенствования.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции                                                                                                                              | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                             | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Основание (ПС)<br>* для профессиональных компетенций |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>УК-6.</b><br>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <b>ИУК-6.1.</b><br>Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде | <b>Знает:</b> содержание основных технологических процессов индустрии гостеприимства, назначение цифровых систем, обеспечивающих обслуживание гостей, и способы самостоятельного освоения профессионально значимой информации.                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |
|                                                                                                                                                             | <b>ИУК-6.2.</b><br>Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни      | <b>Умеет:</b> анализировать и моделировать процессы обслуживания, определять приоритеты работы, выявлять участки для цифровизации и подбирать информационные источники и инструменты для решения учебных и прикладных задач.<br><br><b>Владеет:</b> навыками построения карт процессов и схем обслуживания, сравнительной оценки цифровых решений, самоконтроля и самооценки результатов выполнения проектных заданий по тематике гостеприимства. |                                                      |

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

| Планируемые результаты освоения:<br>код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                    | Виды учебной работы |                           |                             | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | Контактная работа   |                           | Самостоятельная работа, час |                                                            |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               | Лекции, час         | Практические занятия, час |                             |                                                            |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                      | <b>Тема 1. Теоретические основы технологий индустрии гостеприимства.</b><br>1. Понятие, структура и участники индустрии гостеприимства.<br>2. Гостиничная услуга, гостиничный продукт и технологический процесс обслуживания. | 3 / 0,6             |                           |                             | Сообщение / презентация.<br>Практическое задание.          |
|                                                                                                     | <b>Практическое занятие 1.</b> Теоретические основы технологий индустрии гостеприимства.                                                                                                                                      |                     | 4 / 1                     |                             |                                                            |
|                                                                                                     | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                            |                     |                           | 15 / 20                     |                                                            |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                      | <b>Тема 2. Технологический цикл гостиничного обслуживания.</b><br>1. Этапы обслуживания гостя от бронирования до выезда.<br>2. Функции службы приема и размещения и взаимодействие подразделений гостиницы.                   | 3 / 0,6             |                           |                             | Сообщение / презентация.<br>Практическое задание.          |
|                                                                                                     | <b>Практическое занятие 2.</b> Технологический цикл гостиничного обслуживания.                                                                                                                                                |                     | 4 / 1                     |                             |                                                            |
|                                                                                                     | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                            |                     |                           | 15 / 20                     |                                                            |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                      | <b>Тема 3. Технологии предоставления гостиничных и дополнительных услуг.</b><br>1. Подготовка и обслуживание номерного фонда.<br>2. Дополнительные услуги, доступность, безопасность и восстановление сервиса.                | 3 / 0,6             |                           |                             | Сообщение / презентация.<br>Практическое задание.          |
|                                                                                                     | <b>Практическое занятие 3.</b> Технологии предоставления гостиничных и дополнительных услуг.                                                                                                                                  |                     | 4 / 1                     |                             |                                                            |
|                                                                                                     | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                            |                     |                           | 15 / 20                     |                                                            |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                      | <b>Тема 4. Технологии организации питания и событийного обслуживания.</b><br>1. Производственный и сервисный циклы предприятий питания.<br>2. Обслуживание завтраков, банкетов, конференций и иных мероприятий.               | 3 / 1               |                           |                             | Сообщение / презентация.<br>Практическое задание.          |
|                                                                                                     | <b>Практическое занятие 4.</b> Технологии                                                                                                                                                                                     |                     | 6 / 1                     |                             |                                                            |

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции<br>и индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                  | Виды учебной работы  |                              |                                | Формы<br>текущего<br>контроля<br>(наименование<br>оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                             | Контактная<br>работа |                              | Самостоятельная<br>работа, час |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                             | Лекции, час          | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | организации питания и событийного обслуживания.<br><br>Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                   |                      |                              | 19 / 25                        |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Тема 5. Цифровые технологии и информационные системы в индустрии гостеприимства.</b><br>1. PMS, CRM, системы бронирования, управления каналами продаж, RMS и POS-системы.<br>2. Интеграция данных, цифровые сервисы гостя и информационная безопасность. | 3 / 0,6              |                              |                                | Сообщение / презентации.<br>Практическое задание.                         |
|                                                                                                                          | <b>Практическое занятие 5.</b> Цифровые технологии и информационные системы в индустрии гостеприимства.                                                                                                                                                     |                      | 6 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                                          |                      |                              | 19 / 25                        |                                                                           |
|                                                                                                                          | <b>Тема 6. Управление качеством и совершенствование технологий обслуживания.</b><br>1. Стандарты сервиса, путь гостя, карта процесса и схема обслуживания.<br>2. Показатели качества, анализ узких мест и оценка проектов автоматизации.                    | 3 / 0,6              |                              |                                |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Практическое занятие 6.</b> Управление качеством и совершенствование технологий обслуживания.                                                                                                                                                            |                      | 4 / 1                        |                                | Сообщение / презентации.<br>Практическое задание.                         |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                                          |                      |                              | 15 / 20                        |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                              |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | ИТОГО                                                                                                                                                                                                                                                       | 18 / 4               | 28 / 6                       | 98 / 130                       |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                              |                                |                                                                           |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения;
- информационные технологии: Яндекс-документы, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;
- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических заданий;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий по всем темам.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение практических заданий;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### **Основная литература**

1. Киселева, Р. Ф. Технологии и организация обслуживания на гостиничных предприятиях : учебник для вузов / Р. Ф. Киселева. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 192 с. — ISBN 978-5-507-51619-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/455621> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. — ISBN 978-5-16-019555-1. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2127009> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20173-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/581296> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-012812-2. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2122942> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### **Дополнительная литература**

6. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-8199-0945-4. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2019771> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. — (Бакалавриат). — ISBN 978-5-9776-0329-4. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/994182> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
8. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/476140> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
11. Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие для вузов / О. Я. Гойхман. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-16-019130-0. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/read?id=432771> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
12. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
13. Управление проектами в туризме и индустрии гостеприимства : учебник / под редакцией Х. А. Константиныди. — Москва : ЦентрКаталог, 2022. — 296 с. — (Вузовский учебник). — ISBN 978-5-903268-57-3. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2090053> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
14. Хадиуллина, Р. Р. Информатика и информационные технологии в гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие / Р. Р. Хадиуллина. — Казань : Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма, 2017. — 164 с. — ISBN 978-5-9500425-4-6. — Текст : электронный. — URL: <https://e.lanbook.com/book/154952> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / АО «Консультант Плюс». — Москва, 1992. — URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). — Текст : электронный.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». — Тольятти, 2010. — URL: <http://elib.tolgas.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3. Электронно-библиотечная система Znanium : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». — Москва, 2011. — URL: <https://znanium.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО «ЭБС ЛАНЬ». — Санкт-Петербург, 2011. — URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
5. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000. — URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.

## **5.3. Программное обеспечение**

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| №п/п | Наименование      | Условия доступа                                                                    |
|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                             |
| 2    | Microsoft Office  | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                             |
| 3    | Консультант Плюс  | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                             |
| 4    | СДО MOODLE        | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет<br>(лицензионный договор) |

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

### **Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| Форма проведения промежуточной аттестации | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                  |                             |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                           | Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Зачет                                     | допороговый                                               | ниже 61               | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                        | не зачтено                  |
|                                           | пороговый                                                 | 61-85,9               | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                          | зачтено                     |
|                                           |                                                           |                       | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                     | зачтено                     |
|                                           | повышенный                                                | 86-100                | 86-100                                  | «отлично» / 5                                    | зачтено                     |

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

| Формы текущего контроля    | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Сообщение / презентация    | 9                            | 5                                   | 45                        |
| Практическое задание       | 11                           | 5                                   | 55                        |
| <b>Итого по дисциплине</b> |                              |                                     | <b>100 баллов</b>         |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

#### Примерные темы сообщений / презентаций

**Практическое занятие № 1. Теоретические основы технологий индустрии гостеприимства.**

1. Понятие и границы индустрии гостеприимства.
2. Структура гостиничного продукта и особенности гостиничной услуги.
3. Технологический процесс обслуживания: входы, операции, участники и результаты.
4. Классификация средств размещения и стандарты обслуживания.
5. Значение процессного подхода для разработки цифровых решений.

**Практическое занятие № 2. Технологический цикл гостиничного обслуживания.**

1. Этапы пути гостя от поиска средства размещения до получения обратной связи.
2. Технология бронирования и подготовка к заезду.
3. Технологии регистрации, размещения и расчетов с гостем.
4. Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями.
5. Карта процесса и точки передачи данных в технологическом цикле.

**Практическое занятие № 3. Технологии предоставления гостиничных и дополнительных услуг.**

1. Организация работы службы номерного фонда.
2. Технология подготовки номера к заселению и контроль готовности.
3. Организация дополнительных услуг и управление заявками гостей.
4. Доступность услуг для гостей с ограниченными возможностями здоровья.
5. Безопасность, работа с жалобами и восстановление сервиса.

**Практическое занятие № 4. Технологии организации питания и событийного обслуживания.**

1. Производственный и сервисный циклы предприятия питания.
2. Формы обслуживания гостей и технологии организации завтраков.
3. Технология обслуживания в номере и предоставления сопутствующих услуг.
4. Организация банкетного и конференц-обслуживания.
5. Требования к качеству и безопасности услуг питания.

**Практическое занятие № 5. Цифровые технологии и информационные системы в индустрии гостеприимства.**

1. Назначение и функции PMS в управлении средством размещения.
2. CRM, системы бронирования и управление каналами продаж.
3. Системы управления доходами (RMS), POS-системы и аналитические инструменты.
4. Интеграция информационных систем и обмен данными.

5. Цифровые сервисы гостя, защита персональных данных и информационная безопасность.

### **Практическое занятие № 6. Управление качеством и совершенствование технологий обслуживания.**

1. Стандарты сервиса и показатели качества обслуживания.
2. Путь гостя и карта точек контакта.
3. Схема обслуживания как инструмент проектирования услуги.
4. Поиск узких мест и выбор процессов для автоматизации.
5. Оценка эффекта проекта совершенствования технологии обслуживания.

#### **Примерные практические задания**

##### **Задание 1.**

Постройте карту технологического цикла обслуживания гостя выбранного средства размещения от бронирования до выезда.

##### **Ход работы:**

1. Определите границы процесса, участников, входные данные и ожидаемый результат.
2. Отрадите последовательность операций и точки взаимодействия подразделений.
3. Укажите данные и документы, формируемые на каждом этапе.
4. Выделите операции, которые могут быть автоматизированы.

##### **Задание 2.**

Проведите сравнительный анализ трех цифровых систем, применяемых в индустрии гостеприимства.

##### **Ход работы:**

1. Выберите системы одного функционального класса: PMS, CRM, системы управления каналами продаж, RMS или POS.
2. Изучите открытые материалы разработчиков и пользовательскую документацию.
3. Оцените функциональность, интеграции, состав данных, категории пользователей и ограничения.

Результаты представьте в таблице и сформулируйте обоснованный вывод о применимости систем для разных типов предприятий.

| <b>Критерий</b>            | <b>Система 1</b> | <b>Система 2</b> | <b>Система 3</b> |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Наименование и разработчик |                  |                  |                  |
| Назначение                 |                  |                  |                  |
| Ключевые функции           |                  |                  |                  |
| Модель развертывания       |                  |                  |                  |
| Интеграции                 |                  |                  |                  |
| Обрабатываемые данные      |                  |                  |                  |
| Основные пользователи      |                  |                  |                  |
| Преимущества и ограничения |                  |                  |                  |

##### **Задание 3.**

Разработайте схему процесса обслуживания одной гостиничной услуги: заселения, завтрака, обслуживания в номере, конференц-обслуживания или иной услуги по выбору.

##### **Ход работы:**

1. Опишите целевого гостя и ожидаемый результат услуги.
2. Разделите действия гостя, действия контактного персонала и внутренние операции.
3. Отрадите информационные системы, данные и материальные свидетельства сервиса.
4. Определите возможные сбои и предложите меры их предупреждения.

##### **Задание 4.**

Проанализируйте цифровой путь бронирования номера на сайте выбранного средства размещения.

#### **Ход работы:**

1. Зафиксируйте количество шагов, состав запрашиваемых данных и доступные способы оплаты.
2. Оцените понятность интерфейса, мобильную адаптацию и доступность информации об условиях проживания.
3. Выявите барьеры, способные привести к отказу от бронирования.
4. Подготовьте предложения по улучшению пользовательского пути и обмена данными.

#### **Задание 5.**

Разработайте модель текущего и целевого процесса (AS-IS и TO-BE) для выбранной технологии обслуживания, обоснуйте цифровое решение, определите показатели результата и составьте личный план освоения недостающих знаний для выполнения проекта.

В выводе проведите самооценку выполненной работы, укажите использованные источники и направления дальнейшего профессионального развития.

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в устно-письменной форме).

#### **Вопросы для подготовки к зачету**

| №                                                                                                                                                        | Содержание вопроса                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b> |                                                                                            |
| 1.                                                                                                                                                       | Раскройте понятие и структуру индустрии гостеприимства.                                    |
| 2.                                                                                                                                                       | Охарактеризуйте основные виды предприятий индустрии гостеприимства.                        |
| 3.                                                                                                                                                       | Дайте определение технологии обслуживания в индустрии гостеприимства.                      |
| 4.                                                                                                                                                       | Раскройте свойства гостиничной услуги, влияющие на организацию технологического процесса.  |
| 5.                                                                                                                                                       | Охарактеризуйте состав и уровни гостиничного продукта.                                     |
| 6.                                                                                                                                                       | Назовите основные категории и виды средств размещения.                                     |
| 7.                                                                                                                                                       | Объясните роль нормативного регулирования и стандартов в гостиничной деятельности.         |
| 8.                                                                                                                                                       | Перечислите участников технологического процесса гостиничного обслуживания.                |
| 9.                                                                                                                                                       | Раскройте понятие точки контакта гостя с предприятием.                                     |
| 10.                                                                                                                                                      | Объясните значение процессного подхода при разработке цифровых решений для гостеприимства. |
| 11.                                                                                                                                                      | Назовите основные этапы технологического цикла обслуживания гостя.                         |
| 12.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте технологию бронирования гостиничных услуг.                                 |
| 13.                                                                                                                                                      | Раскройте содержание работ гостиницы на этапе подготовки к заезду.                         |
| 14.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте функции службы приема и размещения.                                        |
| 15.                                                                                                                                                      | Опишите технологию регистрации и размещения гостя.                                         |
| 16.                                                                                                                                                      | Опишите организацию обслуживания гостя в период проживания.                                |
| 17.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте технологию выезда и окончательного расчета с гостем.                       |
| 18.                                                                                                                                                      | Раскройте содержание взаимодействия с гостем после выезда.                                 |
| 19.                                                                                                                                                      | Объясните порядок взаимодействия подразделений гостиницы в технологическом цикле.          |
| 20.                                                                                                                                                      | Назовите способы моделирования технологического цикла обслуживания.                        |
| 21.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте функции службы номерного фонда.                                            |

|     |                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22. | Опишите технологию подготовки номера к заселению.                                                                                  |
| 23. | Раскройте содержание стандартов уборки и контроля готовности номера.                                                               |
| 24. | Охарактеризуйте технологию предоставления дополнительных гостиничных услуг.                                                        |
| 25. | Объясните требования к доступности гостиничных услуг для гостей с ограниченными возможностями здоровья.                            |
| 26. | Назовите основные направления обеспечения безопасности гостиничных услуг.                                                          |
| 27. | Опишите технологию работы с жалобой и восстановления сервиса.                                                                      |
| 28. | Раскройте порядок обработки и контроля заявок гостей.                                                                              |
| 29. | Объясните роль инженерно-технической службы в обеспечении обслуживания.                                                            |
| 30. | Назовите показатели качества предоставления гостиничных и дополнительных услуг.                                                    |
| 31. | Охарактеризуйте производственный и сервисный циклы предприятия питания.                                                            |
| 32. | Назовите основные формы обслуживания на предприятиях питания.                                                                      |
| 33. | Опишите технологии организации завтраков в гостинице.                                                                              |
| 34. | Раскройте особенности технологии обслуживания в номере.                                                                            |
| 35. | Охарактеризуйте этапы организации банкетного обслуживания.                                                                         |
| 36. | Опишите технологию конференц-обслуживания в гостинице.                                                                             |
| 37. | Назовите требования к качеству и безопасности услуг питания.                                                                       |
| 38. | Объясните взаимодействие гостиничной и ресторанной служб при обслуживании гостя.                                                   |
| 39. | Раскройте роль POS-системы в работе предприятия питания.                                                                           |
| 40. | Назовите показатели эффективности событийного и ресторанного обслуживания.                                                         |
| 41. | Раскройте назначение и основные функции PMS.                                                                                       |
| 42. | Охарактеризуйте функции CRM в индустрии гостеприимства.                                                                            |
| 43. | Объясните различия между системой бронирования, CRS и онлайн-каналом продаж.                                                       |
| 44. | Раскройте назначение системы управления каналами продаж (channel manager).                                                         |
| 45. | Охарактеризуйте назначение и функции RMS.                                                                                          |
| 46. | Объясните роль POS-системы и ее интеграции с PMS.                                                                                  |
| 47. | Назовите основные способы интеграции информационных систем гостиничного предприятия.                                               |
| 48. | Охарактеризуйте цифровые сервисы самообслуживания гостя.                                                                           |
| 49. | Раскройте требования к защите персональных данных и информационной безопасности.                                                   |
| 50. | Объясните возможности применения данных и аналитики для совершенствования обслуживания.                                            |
| 51. | Раскройте понятие качества гостиничной услуги.                                                                                     |
| 52. | Объясните роль стандартов сервиса в управлении качеством.                                                                          |
| 53. | Охарактеризуйте метод построения пути гостя.                                                                                       |
| 54. | Раскройте структуру схемы процесса обслуживания (service blueprint).                                                               |
| 55. | Назовите показатели, применяемые для оценки качества технологического процесса.                                                    |
| 56. | Опишите способы сбора и анализа обратной связи гостей.                                                                             |
| 57. | Объясните порядок выявления узких мест в процессе обслуживания.                                                                    |
| 58. | Назовите критерии выбора процесса для автоматизации.                                                                               |
| 59. | Раскройте подходы к оценке результата проекта цифровизации обслуживания.                                                           |
| 60. | Объясните, как самооценка, самоконтроль и личный план обучения применяются при освоении новых технологий индустрии гостеприимства. |