Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.12.2025 13:14:04
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»

Направление подготовки:
**27.03.02 «Управление качеством»**

Направленность (профиль):
**«Управление качеством»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины «Технологии в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 869.

Рабочая программа дисциплины «Технологии в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод(гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10июня 2021г.№394н.

Составители:

| к.ф.н., доцент | Н. Д. Алексеева |
|---|---|
| (ученая степень, ученое звание) | (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 | Н. Д. Алексеева |
|---|---|---|
| | (уч.степень, уч.звание) | (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)** * для профессиональных компетенций |
|---|---|---|---|
| **УК-6.** Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | **ИУК-6.1.** Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде | **Знает:** содержание основных технологических процессов индустрии гостеприимства, назначение цифровых систем, обеспечивающих обслуживание гостей, и способы самостоятельного освоения профессионально значимой информации. | Требования рынка труда<br>Требования работодателей<br>Обобщение отечественного и зарубежного опыта<br>Экскурсовод (гид) |
| | **ИУК-6.2.** Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни | **Умеет:** анализировать и моделировать процессы обслуживания, определять приоритеты работы, выявлять участки для цифровизации и подбирать информационные источники и инструменты для решения учебных и прикладных задач. | |
| | | **Владеет:** навыками построения карт процессов и схем обслуживания, сравнительной оценки цифровых решений, самоконтроля и самооценки результатов выполнения проектных заданий по тематике гостеприимства. | |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Модуль дополнительной специализации по выбору «Туристско-гостиничная деятельность»).

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

| Виды учебных занятий и работы обучающихся | Трудоемкость, час |
|---|---|
| **Общая трудоемкость дисциплины, час** | **144** |
| **Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:** | **46 / 10** |
| **занятия лекционного типа** (лекции) | 18 / 4 |
| **занятия семинарского типа** (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) | 28 / 6 |
| **лабораторные работы** | **- / -** |
| **Самостоятельная работа всего, в т.ч.:** | **98 / 130** |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины | 98 / 130 |
| Выполнение курсового проекта /курсовой работы | **- / -** |
| **Контроль (часы на зачет)** | **- / 4** |
| **Промежуточная аттестация** | **зачет** |

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

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

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

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: 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: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 1. Теоретические основы технологий индустрии гостеприимства.**<br>1. Понятие, структура и участники индустрии гостеприимства.<br>2. Гостиничная услуга, гостиничный продукт и технологический процесс обслуживания. | 3 / 0,6 | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 1.** Теоретические основы технологий индустрии гостеприимства. | | 4 / 1 | | |
| | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме | | | 15 / 20 | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 2. Технологический цикл гостиничного обслуживания.**<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. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 2.** Технологический цикл гостиничного обслуживания. | | 4 / 1 | | |
| | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме | | | 15 / 20 | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 3. Технологии предоставления гостиничных и дополнительных услуг.**<br>1. Подготовка и обслуживание номерного фонда.<br>2. Дополнительные услуги, доступность, безопасность и восстановление сервиса. | 3 / 0,6 | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 3.** Технологии предоставления гостиничных и дополнительных услуг. | | 4 / 1 | | |
| | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме | | | 15 / 20 | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 4. Технологии организации питания и событийного обслуживания.**<br>1. Производственный и сервисный циклы предприятий питания.<br>2. Обслуживание завтраков, банкетов, конференций и иных мероприятий. | 3 / 1 | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 4.** Технологии | | 6 / 1 | | |

| Планируемые результаты освоения: 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 | | |
| | организации питания и событийного обслуживания. | | | | |
| | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме | | | 19 / 25 | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 5. Цифровые технологии и информационные системы в индустрии гостеприимства.**<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 / презентация. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 5.** Цифровые технологии и информационные системы в индустрии гостеприимства. | | 6 / 1 | | |
| | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме | | | 19 / 25 | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 6. Управление качеством и совершенствование технологий обслуживания.**<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 | | | Сообщение / презентация. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 6.** Управление качеством и совершенствование технологий обслуживания. | | 4 / 1 | | |
| | 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 занятиями 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. Клюева. — 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. Константиниди. — 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 (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).**

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспеченндивидуальнымнеограниченным 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 бальная шкала, % | 100 бальная 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 за 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 |
| **Итого по дисциплине** | | | **100 баллов** |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.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. Отразите 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.

| Критерий | Система 1 | Система 2 | Система 3 |
|---|---|---|---|
| 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. Отразите 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 |
|---|---|
| **УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни** | |
| 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. |