Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2025 13:27:55
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 В ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМАХ»

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 Требования работодателей Обобщение отечественного и зарубежного опыта 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.** 1. Понятие, структура и участники индустрии гостеприимства. 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 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.** 1. Этапы обслуживания гостя от бронирования до выезда. 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 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.** 1. Подготовка и обслуживание номерного фонда. 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 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.** 1. Производственный и сервисный циклы предприятий питания. 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 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.** 1. PMS, CRM, системы бронирования, управления каналами продаж, RMS и POS-системы. 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 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.** 1. Стандарты сервиса, путь гостя, карта процесса и схема обслуживания. 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 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.