Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
47b9b6d29a3a0e1e3f8a3e61a35e9d502f0d1e0
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования 47b9b6d29a3a0e1e3f8a3e61a35e9d502f0d1e0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Факультет __информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В.
« 14» февраля 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.02 Технологии обслуживания в гостиничном комплексе

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Заочная

год набора 2019

Новокузнецк 2020

Лист внесения изменений

в РПД **Б1.В.ДВ.02.02 Технологии обслуживания в гостиничном комплексе**

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:
на 2020 / 2021 учебный год
Переутверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики (протокол Ученого совета факультета № 8 от 13.02.2020)
Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 6 от 06.02 2020)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления

протокол № 5 от 23.01.2020 г.

Оглавление

1 Цель дисциплины....4
1.1 Формируемые компетенции....4
1.2 Индикаторы достижения компетенций....4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине....4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины....6
3.1 Учебно-тематический план....6
Управление персоналом гостиничного комплекса....6
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы....7
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины....12
5.1 Учебная литература....12
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины....12
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....13
Иные сведения и (или) материалы....13
6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ....13
6.2. Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации....14

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): ПК-1.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Профессиональная	Управление	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Дескрипторные характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	Б1.В.01 Бухгалтерский и финансовый учет в организациях сферы гостеприимства Б1.В.03 Управление персоналом гостиничного комплекса Б1.В.04 Финансовый менеджмент в гостиничном бизнесе Б1.В.06 Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства Б1.В.07 Реинжиниринг бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства Б1.В.ДВ.01.01 Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе Б1.В.ДВ.01.02 Организация санаторно-курортной деятельности Б1.В.ДВ.02.01 Организация экскурсионной деятельности в индустрии гостеприимства **Б1.В.ДВ.02.02 Технологии обслуживания в гостиничном комплексе** Б2.О.02(П) Производственная практика. Организационно-управленческая практика Б2.В.01(П) Производственная практика. Профильная практика Б3.01(Д) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	Знать: - теоретические основы гостиничной деятельности; - организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения; - квалификационные требования к персоналу гостиниц. Уметь: - анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; -применять современные технологии обслуживания; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Владеть: - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности.

Трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часа.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины		72
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		8
Аудиторная работа (всего):		8
в том числе:		
лекции		4
практические занятия, семинары		4
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		60

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа1		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)		60
4 Промежуточная аттестация обучающегося - зачет		4

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины
3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план для заочной формы обучения (ЗФО)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоёмкость *(часах)*	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
		всего	лекции	семинары, практические занятия		
1.	Гостинично-ресторанный бизнес и перспективы его развития	15			15	УО-1, УО-2, ПР-3
2.	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц и ресторанов	17	1	1	15	УО-1, УО-2, ПР-4
3.	Подготовка к обслуживанию	15			15	УО-1, УО-2, ПР-4
4.	Встреча и обслуживание гостей	17	1	1	15	УО-1, УО-2, ПР-1
5.	Гостиничное и ресторанное обслуживание иностранных туристов	17			15	УО-1, УО-2, ПР-4
6.	Стандарты обслуживания в России и за рубежом	17	1	1		УО-1,УО-2
7.	Управление персоналом гостиничного комплекса	17	1	1	15	УО-1, УО-2 ПР-1
8.	Охрана труда гостиничной организации и предприятий общественного питания	15			15	УО-1, УО-2 ПР-1

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоёмкость *(часах)*	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
		всего	лекции	семинары, практические занятия		
9.	Контроль за деятельностью гостиницы и ресторана	15			15	УО-1, УО-2 ПР-4
Вид промежуточной аттестации обучающегося – зачет		4				УО-3
	Итого	72	4	4	60	

Примечание: собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2), зачет (УО-3), экзамен по дисциплине, модулю (УО-4), тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6), отчеты по научно-исследовательской работе студентов (НИРС) (ПР-7), программы компьютерного тестирования (ТС-1), учебные задачи (ТС-2), комплексные ситуационные задания (ТС-3).

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
Содержание лекционного курса		
1.1	Гостинично-ресторанный бизнес и перспективы его развития	Современное состояние и основные направления гостинично-ресторанного бизнеса. Состояние инфраструктуры гостинично-ресторанного бизнеса. Характеристика предприятий общественного питания. Сертификация и правила оказания услуг общественного питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в РФ.
1.2		Аттестация услуг ресторанного бизнеса. Маркетинг ресторана. Мерчендайзинг предприятия общественного питания. Франчайзинг в ресторанном бизнесе. Рекламное продвижение ресторана на рынок.
Темы практических/семинарских занятий		
1.1	Гостинично-ресторанный бизнес и перспективы его развития	Технологический процесс на предприятиях общественного питания. Деятельность служб ресторана по организации питания.
1.2		Разработка концепции ресторана.
Содержание лекционного курса		
2.1	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц и ресторанов	Технологический процесс на предприятиях гостиничной сферы и общественного питания. Общие принципы функционирования гостиницы и ресторана. Деятельность служб гостиницы и ресторана по организации обслуживания гостей и питанию. Взаимоотношения рестораторов и поставщиков. Современные направления в проектировании и техническом оснащении производственных помещений.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
2.2		Профессиональная подготовка, должностные обязанности и квалификационные характеристики метрдотеля, официанта, бармене, сомелье. Правила санитарии и гигиены. Личные качества, внешний вид и правила поведения обслуживающего персонала.
Темы практических/семинарских занятий		
2.1	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц и ресторанов	Профессиограмма специалистов гостинично-ресторанного сервиса.
2.2		Профессиональная подготовка, должностные обязанности и квалификационные характеристики метрдотеля, официанта, бармене, сомелье. Правила санитарии и гигиены. Личные качества, внешний вид и правила поведения обслуживающего персонала
Содержание лекционного курса		
3.1,2	Подготовка к обслуживанию	Методы организации труда официантов, барменов и графики работы. Уборка помещений, расстановка мебели. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию. Накрытие столов, приемы складывания салфеток. Предварительная сервировка стола. Подготовка бара к обслуживанию.
Темы практических/семинарских занятий		
3.1	Подготовка к обслуживанию	Виды подготовительных работ
3.2		Содержание и требования к предварительным работам
Содержание лекционного курса		
4.1,2	Встреча и обслуживание гостей	Технологии обслуживания гостей в гостиничном комплексе. Встреча гостей и размещение их за столом. Сервировка стола в соответствии с законом. Передача заказа на производство. Сервировка стола. Последовательность подачи блюд и закусок. Рекомендации алкогольных и безалкогольных напитков к закускам и блюдам, температура их подачи. Выполнение заказа. Общие правила подачи холодных блюд и закусок. Очередность обслуживания гостей. Получение барной продукции. Получение заказа из кухни (холодного, горячего цехов). Сбор использованной посуды. Подача горячих закусок и супов. Подача вторых блюд. Подача вторых блюд. Подача выдержанных и коллекционных вин. Правила подачи десерта. Правила подачи шампанского. Правила подачи горячих и холодных напитков. Подача табачных изделий. Виды расчетов с потребителями. Контрольно - кассовые машины и POS терминалы.
Темы практических/семинарских занятий		
4.1	Встреча и обслуживание гостей	Технологии обслуживания гостей в гостиничном комплексе. Обслуживание праздничных мероприятий. Правила гостеприимства при встрече гостей. Правила подачи блюд. Виды сервировки стола.
4.2		Виды банкетов
Содержание лекционного курса		
5.1,2	Гостиничное и ресторанное обслуживание иностранных туристов	Цели туризма и ресторанный бизнес. Виды туров и организация питания. Основные понятия и определения в области гостиничного и ресторанного бизнеса. Нормативные документы. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов. Обслуживание групп иностранных туристов в ресторанах и кафе. Шведский стол. Национальная кухня и особенно-

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		сти питания иностранных туристов. Обслуживание в номерах гостиницы. Обязанности официанта при обслуживании иностранных туристов.
Темы практических/семинарских занятий		
5.1	Гостиничное и ресторанное обслуживание иностранных туристов	Стандарты обслуживания иностранных туристов
5.2		Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов
Содержание лекционного курса		
6.1,2	Управление персоналом гостиничного комплекса	Организационная структура управления гостинично-ресторанным комплексом. Квалификационный справочник профессий рабочих, которым устанавливаются месячные оклады. Информационное и правовое обеспечение управления персоналом. Кадровая политика предприятия. Требования к управленческому персоналу. Требования к производственному и обслуживающему персоналу. Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация сотрудников ресторана. Профессиональная этика работников ресторана.
Темы практических/семинарских занятий		
6.1	Управление персоналом гостиничного комплекса	Организационная структура управления рестораном
6.2		Информационное и правовое обеспечение менеджмента персонала
Содержание лекционного курса		
7.1,2	Стандарты обслуживания в России и за рубежом	Нормативно-правовая база стандартов обслуживания в России и за рубежом. Стандартизация технологии и организации производства на предприятиях туриндустрии. Законы РФ: «Об основах туристической деятельности в РФ», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в РФ», Постановления Правительства РФ: «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг», «Об утверждении Правил бытового обслуживания на селения в РФ», государственные стандарты: ГОСТ Р 50644, Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, ГОСТ Р 50690, Туристические услуги. Общие требования, ГОСТ Р 51185, Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования, ГОСТ Р 50681, Проектирование туристических услуг, ГОСТ Р 50646.
Темы практических/семинарских занятий		
7.1	Стандарты обслуживания в России и за рубежом	Стандартизация технологии и организации производства на предприятиях туриндустрии в России и за рубежом.
7.2		Стандартизация и сертификация предприятий туриндустрии.
Содержание лекционного курса		
8.1,2	Охрана труда гостиничной организации и предприятий общественного питания	Предохранительные устройства, ограждения, сигнализация. Техника безопасности в работе официанта, бармена, обслуживающего персонала. Меры пожарной безопасности.
Темы практических/семинарских занятий		
8.1	Охрана труда гостиничной организации и	Техника безопасности обслуживания клиентов. Меры пожарной безопасности.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
8.2	предприятий общественного питания	Пути повышения эффективности использования персонала
Содержание лекционного курса		
9.1,2	Контроль за деятельностью гостиницы и ресторана	О качестве и безопасности пищевых продуктов. О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения. О порядке проведения контрольной проверки правильности отпуска товаров и блюд на предприятиях торговли и общественного питания. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора). Инструкция о книге отзывов и предложений на предприятиях розничной торговли и общественного питания.
Темы практических/семинарских занятий		
9.1	Контроль за деятельностью гостиницы и ресторана	Порядок проведения контроля.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы
Текущая учебная работа ОФО, ЗФО				
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**60** (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (3 занятия)	**1 балл** - посещение 1 лекционного занятия	3
		Практические занятия (2 занятия).	**1 балл** - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% **2 балла** - и выполнение работы на 51-65%3 **3 балла** – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	2-6
		Подготовка доклада	**За одну работу** **7 баллов** (пороговое значение) **14 баллов** (максимальное значение)	7-14
		Контрольная работа	**За одну работу** **5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 - 10
		Подготовка реферата	**За одну работу** **10 балла** (пороговое значение) **20 баллов** (максимальное значение)	10-20
		Итоговое тестирование	**8 баллов** (51 - 65% правильных ответов) **14 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **18 баллов** (85 - 100% правильных ответов)	8-18
		Тестирование по теме	**2балла** (51 - 65% правильных ответов) **4 балла** (66 - 84% правильных ответов) **6 балла** (85 - 100% правильных ответов)	2-6
		Тестирование по ряду тем	**4 балла** (51 - 65% правильных ответов) **6 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **8 баллов** (85 - 100% правильных ответов	4-8

			Итого по текущей работе в семестре	**51 - 100**
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (зачет)	**40** (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	**5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 - 10
		Вопрос 2.	**5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 – 10
		Выполнение задания	**4 балла** (пороговое значение) **8 баллов** (максимальное значение)	10-20
			Итого по промежуточной аттестации (зачет)	20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации 51 – 100 б.				

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка	Оценка по 100-балльной шкале
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	не зачтено/неудовлетворительно	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	зачтено/удовлетворительно	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	зачтено/хорошо	66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	зачтено/отлично	86-100

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-068-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/430064

Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: ил.; . - (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-066-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/261600

Дополнительная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-00091-145-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/529356
2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - Москва : Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с. ISBN 978-5-98281-410-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/473497
3. Докторов. А. В. Охрана труда в сфере общественного питания: Учебное пособие / А.В. Докторов, Т.И. Митрофанова, О.Е. Мышкина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 272 с. - ISBN 978-5-98281-151-6 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/143914
4. Гукова, О. Н. Организация предприятий сервиса: практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - Москва : Форум: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-91134-367-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/179892
5. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. ISBN 978-5-9776-0199-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/232724
6. Докторов, А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие для ср. спец. образования. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с- Текст: непосредственный
7. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-00091-145-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/529356
8. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - (Высшее образование). -ISBN 978-5-8199-0340-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/320585

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
402 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: -занятий лекционного типа. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование:** *стационарное* - компьютер, проектор, акустическая	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

система, доска интерактивная. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), ПО интерактивной доски SmartNotebook (ключ лицензии по серийному номеру оборудования). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	
607 Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - текущего контроля и промежуточной аттестации. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:***переносное* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-справочный ресурс гостиничного бизнеса http://prohotel.ru/
2. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - http://ecsocman.hse.ru
3. Специализированный ресурс Российской Гостиничной Ассоциации https://rha.ru/
4. Единый интернет-портал Индустрии гостеприимства
5. www.HoReCa.ru
6. Специализированный ресурс Федерального Агентства по туризму РФ www.russiatourism.ru
7. Информационный портал индустрии гостеприимства http://www.new-hotel.ru/

Иные сведения и (или) материалы.

6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Примерные темы письменных учебных работ:

1. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.
2. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере туристических услуг: структура, порядок разработки, применение регламентов.
3. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы, нормативное регулирование.
4. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).
5. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
6. Система стандартов социальной сферы.
7. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.
8. Стандартизация туристических услуг.
9. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.
10. Проектирование туристских услуг.

11. Классификация гостиниц.
12. История сертификации.
13. Законодательная база сертификации туристических услуг.
14. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения.
15. Участники добровольной и обязательной сертификации.
16. Порядок сертификации туристического продукта.
17. Сертификация услуг.
18. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
19. Декларирование соответствия: практика в России и странах ЕС.
20. Основные положения международных и российских стандартов качества.
21. Порядок проведения работ по сертификации услуг туристической фирмы.
22. Порядок проведения работ по сертификации услуг гостиниц.
23. Основные положения общероссийских классификаторов в области гостиничной индустрии.

6.2. Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации

6.2.1. Зачет

а) типовые вопросы (задания)

Таблица 10 - Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
Вопросы по предметному содержанию дисциплины		
1	Гостинично-ресторанный бизнес и перспективы его развития	1. Участники обязательной сертификации. 2. Правила и документы по проведению работ в области сертификации. 3. Порядок сертификации туристического продукта. 4. Схема сертификации продукции и услуг. Оформление сертификата. 5. Требования к оснащению помещений туристической фирмы. 6. Требования к персоналу туристической фирмы. 7. Категории номеров средств размещения. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия. 8. Минимальные требования к услугам средств размещения. 9. Минимальные требования к техническому оснащению гостиничных предприятий. 10. Требования к персоналу гостиничного предприятия. 11. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения. 12. Декларирование соответствия: практика в России и ЕС. 13. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы. 14. Нормативное регулирование стандартизации в РФ. 15. Органы и службы стандартизации в РФ. 16. Технические регулирование и технические регламенты в сфере сервиса: структура, порядок разработки, применение регламентов. 17. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ). 18. Состав и назначение стандартов ГСС РФ.
2	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц и ресторанов	
3	Подготовка к обслуживанию	
4	Встреча и обслуживание гостей	
5	Гостиничное и ресторанное обслуживание иностранных туристов	
6	Стандарты обслуживания в России и за рубежом	
7	Управление персоналом гостиничного комплекса	
8	Охрана труда гостиничной организации и предприятий общественного питания	
9	Контроль за деятельностью гостиницы и ресторана	

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
		19. Категории нормативных документов и объекты стандартизации. 20. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация. 21. Международная организация по стандартизации (ИСО). 22. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе. 23. Стандартизация туристических услуг. 24. Виды деятельности, лицензируемые в туристической индустрии. 25. Понятие услуга. Виды услуг. Идентификация услуг. 26. Специфика гостиничных услуг. 27. База стандартов в сфере гостиничного бизнеса. 28. Требования по обеспечению безопасности гостиничных услуг. 29. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов. 30. Проектирование туристских услуг. 31. Классификация гостиниц. 32. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. 33. Система качества. 34. Технология проведения работ по сертификации туристических услуг. 35. Технология проведения работ по сертификации услуг размещения. 36. САНПиН и СНиП: дайте определение и приведите пример. 37. Услуги населению. ГОСТ Р 50646 38. (ОКУН) в сфере гостиничных и туристических услуг. Приведите примеры. 39. ОКОНХ. Примеры в сфере различных услуг. 40. Минимальные требования к услугам питания. Требования ГОСТ Р 50764 41. Стандарты гостиничной деятельности. 42. Требования к кадровому составу туристической фирмы, гостиничного предприятия, предприятия питания. 43. История сертификации. 44. Сертификация как процедура подтверждения соответствия. 45. Законодательная база сертификации туристических, гостиничных услуг, услуг питания.
1	Гостинично-ресторанный бизнес и перспективы его развития	1. Перечислите основные права потребителей туристических и гостиничных услуг. 2. Перечислите и проанализируйте обязанности исполнителей туристических и гостиничных услуг. 3. Заполните бланк Сертификата соответствия. 4. Оформите акт оценки услуг туристической фирмы. 5. Оформите акт оценки услуг средств размещения.
2	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц и ресторанов	
3	Подготовка к обслуживанию	

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
4	Встреча и обслуживание гостей	6. Оформите акт оценки инспекционного контроля туристической фирмы. 7. Оформите акт оценки инспекционного контроля средств размещения. 8. Назовите цели ГСК, какие средства размещения она классифицирует, что включает экспертиза оценки соответствия. 9. Определите какая система классификации гостиниц по уровню комфорта является наиболее распространённой в мире. Дайте её развёрнутую характеристику. 10. Дайте классификацию предприятий, входящих в состав гостиничных сетей. В какой системе осуществляют классификацию гостиниц и номеров на категорию в России. 11. Охарактеризуйте этапы оценки соответствия средств размещения. 12. Дайте характеристику базы стандартов туристического бизнеса. 13. Оформитебланк заявки на проведение работ по сертификации услуг туристической фирмы. 14. Оформите бланк заявки на проведение работ по сертификации гостиницы.
5	Гостиничное и ресторанное обслуживание иностранных туристов	
6	Стандарты обслуживания в России и за рубежом	
7	Управление персоналом гостиничного комплекса	
8	Охрана труда гостиничной организации и предприятий общественного питания	
9	Контроль за деятельностью гостиницы и ресторана	

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Составитель: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления