

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Хоружий Людмила Владимировна
Должность: Директор института экономики и управления АПК
Дата подписания: 15.04.2023 11:25:28
Уникальный программный ключ:
1e90b132d9b04dce67585160b015dddf2cb1e6a9



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Институт экономики и управления АПК
Кафедра связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института экономики
и управления АПК

Л.И. Хоружий
“30” сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.08 Технология и организация гостиничных услуг

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление 42.03.02 «Туризм»

Направленность: «Туризм и индустрия гостеприимства»

Курс 3

Семестр 5

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2023

Москва, 2023

Разработчик (и): Евграфова Л.В., к.э.н., доцент
(ФГОС, учебно-методический, учебное издание) _____
« 27 » 08 2023 г.

Рецензент: А.Б. Оришев
д.и.н., зав. кафедрой истории _____
(ФГОС, учебно-методический, учебное издание) _____
« » _____ 2023 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Туризм» и учебного плана по данному направлению, год начала подготовки – 2023

Программа обсуждена на заседании кафедры _____
протокол № 1 от «27» августа 2023 г.

И.о. зав. кафедрой Евграфова Л.В., к.э.н., доцент
« 27 » 08 2023 г.

Согласовано:

Председатель учебно-методической
комиссии института экономики и
управления АПК Гупалова Т.Н., к.э.н., доцент
_____ _____
« 28 » 08 2023 г.

И.о. зав. выпускающей кафедрой
Евграфова Л.В., к.э.н., доцент
_____ _____
« 28 » 08 2023 г.

Заведующий отделом комплектования ЦНБ _____

Оглавление

АННОТАЦИЯ	4
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ	4
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1 <i>Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам</i>	7
4.2 <i>Содержание дисциплины</i>	8
4.3 <i>Лекции и практические занятия</i>	10
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	12
6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12
6.1 <i>Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности</i>	12
6.2 <i>Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания</i>	14
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
7.1 <i>Основная литература</i>	15
7.2 <i>Дополнительная литература</i>	15
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	15
9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	16
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16
11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	17
12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

Аннотация
рабочей программы учебной дисциплины
Б1.В.08 «Технология и организация гостиничных услуг» для подготовки бакалавров
43.03.02 «Туризм», направленность «Туризм и индустрия гостеприимства»

Цель освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» является: дать комплексное представление об основах гостеприимства в сфере туризма, его сущности и структуре, сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков по определению и разработке средств и способов формирования основ гостеприимства.

Место дисциплины в учебном плане: Учебная дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» является обязательной дисциплиной базовой части и осваивается в 3 семестре.

Требования к результатам освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: **УК-2.3; ПКос-5.1.**

Краткое содержание дисциплины: содержание дисциплины связано с реальными потребностями рыночной экономики, а также с все более возрастающим вниманием к качеству и безопасности производимой и реализуемой в России продукции и оказываемых услуг. Признанными средствами достижения качества и безопасности являются важнейшие направления технического регулирования – стандартизация и сертификация, а также менеджмент качества.

Общая трудоемкость учебной дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» - 3 зачетные единицы.

Промежуточный контроль –зачет.

1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» - дать комплексное представление об основах гостеприимства в сфере туризма, его сущности и структуре, сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков по определению и разработке средств и способов формирования основ гостеприимства.

2. Место дисциплины в учебном процессе

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» включена в блок Б1 дисциплины (модули), являясь дисциплиной части, формируемая участниками образовательных отношений. Реализация в дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» требований ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 43.03.02 «Туризм» позволит решать профессиональные задачи, иметь профессиональную и мировоззренческую направленность; охватывать теоретическую, практическую, познавательную компоненты деятельности подготавливаемого бакалавра; готовить его к самообучению и саморазвитию.

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» являются «Основы аграрного туризма», «Технологии аграрного туризма», «Экономика в туризме».

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» помогут в написании выпускной квалификационной работы.

Особенность дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» заключается в том, что знания и навыки в области стандартизации,

сертификации и управления качеством необходимы будущим специалистам организаций любой отрасли национальной экономики.

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатываются индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Промежуточная аттестация бакалавров по итогам освоения дисциплины проводится в форме **зачета**.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение учебной дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) компетенций, представленных в таблице 1.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-2	Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта в туристской индустрии	УК-2.3. Способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	особенности обслуживания потребителей и (или) туристов	организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	методикой организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов
2	ПКос-5	Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров	ПКос-5.1. Готовностью к реализации проектов в туристской индустрии	основы проектной деятельности	проектировать в сфере туризма	навыками реализации проектов в туристской индустрии

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины в 5 семестре составляет 3 зач.ед.(108 часов), их распределение по видам работ по семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час.	по семестру № 5
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	108	108
Аудиторная работа:	68,25	68,25
<i>лекции (Л)</i>	34	34
<i>практические занятия (ПЗ)</i>	34	34
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25	0,25
Самостоятельная работа (СРС)	39,75	39,75
реферат (Р)	10	10
самостоятельное изучение разделов (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, проведение тестирования и т.д.)	20,75	20,75
Подготовка к зачёту (контроль)	9	9
Вид промежуточного контроля:	зачет	

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 3

Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ	ПКР	
Тема 1. Введение в дисциплину «Основы гостеприимства»	18	6	6		6
Тема 2. История индустрии гостеприимства. Рынок гостиничных услуг в России за рубежом	18	6	6		6
Тема 3. Индустрия размещения.	18	6	6		6
Тема 4. Основные службы гостиницы	18	6	6		6
Тема 5. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика	26,75	10	10		6,75
Контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	0,25			0,25	
Подготовка к зачету	9				9
Всего за 4 семестр	108	34	34	0,25	39,75
Итого по дисциплине	108	34	34	0,25	39,75

Тема 1. Введение в дисциплину «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме»

Содержание дисциплины и ее задачи. Связь с другими дисциплинами, с теорией и практикой гостиничной индустрии. Значение дисциплины для подготовки специалистов в современных условиях развития индустрии туризма.

Тема 2. История индустрии гостеприимства. Рынок гостиничных услуг в России и за рубежом

Место услуг в современном мире. Специфические особенности сферы услуг. Классификация услуг и требования к ним. Классификация услуг в сфере гостеприимства. Понятие туристского продукта.

Определение и структура индустрии гостеприимства. Составляющие элементы обслуживания в индустрии гостеприимства: размещение, питание, транспорт, досуг.

Место индустрии гостеприимства в туризме. История индустрии гостеприимства. Исторические корни отрасли гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Мировые модели гостеприимства.

Сегментация гостиничного рынка.

Тема 3. Индустрия размещения.

Классификация и типология гостиниц. Отечественная и зарубежная классификация гостиниц, мотелей. Классификация гостиниц по номерам и уровню обслуживания. Требования к гостиницам всех категорий. Здания и сооружения, помещения гостиничных предприятий.

Системы жизнеобеспечения гостиниц. Технология гостиничного обслуживания. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе.

Альтернативные средства размещения (ботель, флотель, мотель, ротель, флайтель, караванги, кемпинги, паркинги).

Особенности гостиничных цепей.

Глобализация в индустрии гостеприимства, новые технологии. Вертикальная и горизонтальная интеграция.

Франчайзинг и гостиничные цепи. Кондоминиум и таймшер.

Классификация средств размещения.

Понятие, стандартная классификация, типы предприятий размещения: отель-люкс, гостиница (средний класс), гостиница-апартамент, мотель, гостиница экономического класса, частная гостиница (ночлег и завтрак), курортная гостиница, гостиница типа таймшер, домовладение, принадлежащее организации, и пр.

Характеристика предприятий размещения по размерам, местоположению, обслуживанию, ценам, потребителям, условиям и формам управления. Операционные цепи в индустрии размещения.

Функциональная организация зданий гостиниц.

Требования, предъявляемые к проектированию и сооружению, регламентируемые показатели в проектах зданий гостиниц.

Классификация зданий гостиниц. Выявление потребностей в гостиничных местах. Типология зданий отечественных и зарубежных гостиниц. Характеристика интерьеров и техническая эксплуатация гостиничных зданий.

Тема 4. Основные службы гостиницы

Общие проблемы в управлении и их причины. Особенности управления качеством услуг. Служба управления номерным фондом (основные подразделения службы управления номерным фондом и их функции). Распределение обязанностей в управлении номерным фондом.

Инженерно-технические службы Инженерно-техническая служба (основные подразделения технической службы и организация технических служб, персонал). Цели и задачи инженерно-технической службы, организационная структура, экономия, организация технологического процесса. Силовое и слаботочное оборудование гостиниц.

Администратор, технические специалисты, задачи и обязанности. Проблемы и их решение. Служба безопасности. Особенности деятельности службы безопасности. Служба питания и напиткосовые формы обслуживания, управление качеством в службе питания, стратегия и тактика предприятий питания в гостинице)

Медицинская служба (основные задачи и цель деятельности медицинской службы, основные методы и приемы в работе медицинской службы отеля, структура медицинской службы).

Служба маркетинга и продаж (организационная структура службы, организация деятельности и цель службы, её задачи).

Отдел кадров и финансовая служба гостиницы.

Финансовая служба гостиницы (основное назначение коммерческой службы, анализ конъюнктуры рынка, персонал коммерческой службы и их функции). Отдел кадров (типовая структура отдела кадров, основные задачи службы).

Тема 5. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика

Средства размещения и их структура. Тенденции развития традиционных и современных средств размещения. Характеристика средств размещения.

Сфера питания и её особенности в индустрии гостеприимства. Основные типы предприятий питания (ресторан, кафе, бар, столовая, закусочная). Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса, особенности организации питания в гостиничном комплексе.

Перевозка и её организация (характеристика автотранспорта, воздушных перевозок, автобусного железнодорожного, водного транспорта; особенности использования различных видов транспорта в индустрии гостеприимства, организация трансферов).

Состав помещений гостиницы. Группы помещений: вестибюль; жилая часть; для питания гостей; для торгово-бытового обслуживания; для занятий спортом, развлечений, делового общения гостей; служебные и бытовые; технические. Их характеристика.

Взаимосвязанность различных групп помещений. Обслуживание туристов в общественной части гостиницы.

Функциональные схемы вестибюля. Классификация гостиниц.

Отечественная классификация гостиниц. Особенности классификации гостиниц в зарубежных странах.

Служба приёма и размещения. Отдел бронирования в отеле.

Современный гостиничный дизайн.

4.3. Лекции и практические занятия

Таблица 4

Содержание лекций/практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	№ и название практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1	Тема 1. Введение в дисциплину «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме»	Лекция №1. Введение в дисциплину «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме»	УК-2; ПКос-5.		6
		ПЗ № 1. Место индустрии гостеприимства в туризме.	УК-2; ПКос-5.	Опрос	6
2	Тема 2. История индустрии гостеприимства. Рынок гостиничных услуг в России и за рубежом	Лекция №2. История индустрии гостеприимства. Рынок гостиничных услуг в России и за рубежом	УК-2; ПКос-5.		6
		ПЗ № 2. Сравнительный анализ национальных особенностей гостеприимства разных стран	УК-2; ПКос-5.	Опрос	6
3	Тема 3. Индустрия размещения.	Лекция № 3. Индустрия размещения.	УК-2; ПКос-5.		6
		ПЗ № 3. Понятие турпотока, изучение турпотока туристов и выявление массовых направлений	УК-2; ПКос-5.	Реферат	6
4	Тема 4. Основные службы гостиницы	Лекция № 4. Основные службы гостиницы	УК-2; ПКос-5.		6

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	№ и название практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
		ПЗ № 4. Служебный этикет работников предприятий индустрии туризма (на практических примерах компаний индустрии туризма)	УК-2; ПКос-5.	Опрос	6
5	Тема 5. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика	Лекция №5. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика	УК-2; ПКос-5.		10
		ПЗ № 5. Средства размещения и их структура.	УК-2; ПКос-5.	Тестирование	10

Таблица 5

Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения (формируемые компетенции)
1.	Тема 1. Введение в дисциплину «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме»	Связь с другими дисциплинами, с теорией и практикой гостиничной индустрии. УК-2; ПКос-5
2.	Тема 2. История индустрии гостеприимства. Рынок гостиничных услуг в России и за рубежом	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Мировые модели гостеприимства. УК-2; ПКос-5.
3.	Тема 3. Индустрия размещения.	Системы жизнеобеспечения гостиниц. Технология гостиничного обслуживания. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе. УК-2; ПКос-5.
4.	Тема 4. Основные службы гостиницы	Общие проблемы в управлении и их причины. Особенности управления качеством услуг. Служба управления номерным фондом (основные подразделения службы управления номерным фондом и их функции). Распределение обязанностей в управлении номерным фондом. УК-2; ПКос-5.
5.	Тема 5. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика	Сфера питания и её особенности в индустрии гостеприимства. Основные

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения (формируемые компетенции)
		типы предприятий питания (ресторан, кафе, бар, столовая, закусочная). Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса, особенности организации питания в гостиничном комплексе. УК-2; ПКос-5.

5. Образовательные технологии

Таблица 6

Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№ п/п	Тема и форма занятия	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий (форм обучения)	
1.	Тема 1. Введение в дисциплину «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме»	Л	Лекция-визуализация
		ПЗ	Практическое занятие в дискуссионном режиме, обсуждение ситуационных и практических вопросов
2.	Тема 2. История индустрии гостеприимства. Рынок гостиничных услуг в России и за рубежом	Л	Лекция-визуализация
		ПЗ	Практическое занятие в дискуссионном режиме, обсуждение ситуационных и практических вопросов
3.	Тема 3. Индустрия размещения.	Л	Лекция-визуализация
		ПЗ	Практическое занятие в дискуссионном режиме, обсуждение ситуационных и практических вопросов, защита рефератов
4.	Тема 4. Основные службы гостиницы	Л	Лекция-визуализация
		ПЗ	Семинар в дискуссионном режиме, обсуждение ситуационных и практических задач
5.	Тема 5. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика	Л	Лекция-дискуссия
		ПЗ	Практическое занятие в дискуссионном режиме, проведение тестирования и обсуждение результатов

6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Перечень тем рефератов

1. Взаимодействие человека и природы. Экологические проблемы.
2. Мотивы в ракурсе образа жизни.
3. Соотношение понятий «индивид» и «личность» в современной науке.
4. Типы личности. Структура личности.
5. Мотивы и модели личности.
6. Комплексный подход к изучению человека как целостности.
7. Содержание и формы делового общения.

8. Пол, возраст и мотивация.
9. Мотивация и психологический тип в деловом общении.
10. Способы формирования позитивного первого впечатления.
11. Собеседование при приеме на работу: как подготовиться.
12. Психологические подтексты деловых бумаг.
13. Твой партнер и формы воздействия на него.
14. Общие правила делового этикета.
15. Речевое общение: стратегия поведения и маленькие хитрости.
16. Невербальные знаки: возможность понимания и использования.
17. Мотивация сознания и поведения в деловом общении.
18. Проблема совместимости и деловые конфликты.
19. Мотивация лидеров.
20. Современная классификация потребностей.
21. Мотивы и базовые потребности.
22. Мотивы и ценностно-ориентированные потребности.
23. Индивидуальные психофизиологические особенности человека как основа его запросов и потребностей.
24. Общая характеристика потребностей.
25. Классификация мотивов.

Перечень тестовых заданий

1. На предприятии гостеприимства руководителем низового звена является:
 - а) главный администратор службы приема и размещения.
 - б) директор номерного фонда гостиницы.
 - в) директор спортивно-оздоровительного комплекса.

2. Расслоение населения по уровню дохода следующим образом влияет на индустрию гостеприимства:
 - а) снижает спрос на услуги сферы гостеприимства.
 - б) повышает спрос на услуги сферы гостеприимства.
 - в) способствует процессу сегментации гостиничного предложения.

3. В каких странах применяется французская (звездная) классификация гостиниц:
 - а) в Китае, Египте, Турции.
 - б) в Англии, Греции, Италии.
 - в) во всех странах.

4. Что такое таймшер:
 - а) предпринимательство в сфере питания.
 - б) система владения клубным отдыхом.
 - в) частное домовладение.

5. Номер «люкс» это:
 - а) многокомнатный номер с кухней
 - б) многокомнатный номер без кухни
 - в) двухкомнатный номер повышенной комфортности

6. Гостиницы малой вместимости имеют в своем составе:
 - а) до 50 номеров
 - б) до 100 номеров
 - в) до 150 номеров

7. Какой вид уборки номера применяется после отъезда гостя:

- а) текущая
- б) промежуточная
- в) выездная
- г) генеральная

8. Максимальная площадь холла может быть в гостинице 3***:

- а) 40 м²
- б) 80м²
- в)120 м²

Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию (зачет)

1. Обслуживание иностранных гостей на предприятиях гостеприимства.
2. Сегменты индустрии гостеприимства.
3. Факторы, влияющие на индустрию гостеприимства.
4. Типы и характеристики предприятий питания.
5. Типы и характеристики предприятий размещения.
6. Культура поведения на предприятиях гостеприимства.
7. Определение термина «гостеприимство».
8. Системы классификации потребителей в сфере услуг.
9. Классификация потребностей А. Маслоу.
10. Кейтеринг.
11. Таймшер.
12. Особенности гостиничных услуг.
13. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.
14. Инновации в индустрии гостеприимства.
15. Сегментация потребителей по возрасту.
16. Процессспециализации в сфере гостеприимства.
17. Тенденция географического расширения в индустрии гостеприимства.
18. Глобализация в индустрии гостеприимства.
19. Гибридикация в индустрии гостеприимства.
20. Требования безопасности в потреблении услуг.
21. Требования к работникам сферы гостеприимства.
22. Принципы управления персоналом в сфере гостеприимства.
23. Правила международного служебного этикета работников сферы гостеприимства.
24. Методы повышения эффективности руководства персоналом в гостеприимстве.
25. Требования потребителя к услугам.
26. Комплексная система мотивации работников сферы гостеприимства.
27. Биологические факторы риска в гостеприимстве.
28. Гостиничные цепи в индустрии гостеприимства.
29. Франчайзинг в индустрии гостеприимства.
30. Методы повышения эффективности руководства персоналом на предприятиях гостеприимства.

6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине может применяться традиционная система контроля и оценки успеваемости студентов.

В основу системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование оценки студента осуществляется в ходе промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточный контроль – зачет.

При оценивании ответа на зачете применяются следующие подходы:

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания
Оценка «зачтено»	оценку «зачтено» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Оценка «не зачтено»	оценку «не зачтено» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Если студент получает оценку «не зачтено» на зачете, то студент приходит на передачу зачета в установленный преподавателем и деканатом день, отвечает на предложенные вопросы.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**7.1. Основная литература**

1. Метельский, П. З. Основы маркетинга: учебное пособие предназначено для подготовки студентов экономических специальностей / П. З. Метельский; Московский государственный университет природообустройства. — 2-е изд., перераб. и доп. — Электрон. текстовые дан. — Москва: МГУП, 2004 — 105 с.: табл., рис. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/pr34.pdf>. - Загл. с титул. экрана. — <URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/pr34.pdf>>.

2. Петранева, Галина Анатольевна. Малый бизнес в рыночной среде: учебное пособие / Г. А. Петранева, А. Н. Романов; Российский государственный аграрный университет - МСХА им. К. А. Тимирязева (Москва), Факультет экономический, кафедра экономики и кооперации. — Электрон. текстовые дан. — Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2014 — 67 с.: табл. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/224.pdf>. - Загл. с титул. экрана. — <URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/224.pdf>>.

7.2. Дополнительная литература

3. Леонов, Олег Альбертович. Хозяйственное право в управлении качеством: учебное пособие / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2018 — 176 с. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/umo139.pdf>. - Загл. с титул. экрана. - <https://doi.org/10.34677/2018.139>. — <URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/umo139.pdf>>. — <URL:<https://doi.org/10.34677/2018.139>>.

4. Оришев, Александр Борисович. Межкультурная коммуникация: учебное пособие / А. Б. Оришев; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2019 — 126 с. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/umo421.pdf>. - Загл. с титул. экрана. - <https://doi.org/10.34677/2019.007>. — <URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/umo421.pdf>>. — <URL:<https://doi.org/10.34677/2019.007>>.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Ресурсы Института научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН) URL: <http://elibrary.ru/>
2. ETUR.RU - Подбор публикаций квалифицированных экспертов по разным странам, ответы на вопросы туристов.
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/> <http://thebridge-moct.org> – журнал "The Bridge-МОСТ" Международной ассоциации гуманитариев.
5. TOPTRAVEL.RU - На сайте публикуются лучшие спецпредложения туроператоров с вылетом из Москвы и более, чем 25 регионов России: горящие путевки, и туры, сформированные на основе предоставляемых отелями скидок, предложения по акциям раннего бронирования, горящие авиабилеты на чартерные и регулярные рейсы.

9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 8

Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Наименование программы	Тип программы	Автор	Год разработки
1	В течение семестра (для подготовки и показа презентаций)	Microsoft Office (Power Point)	демонстрационная обучающая	корпорация Microsoft	2016

Для проведения всех лекционных и практических занятий по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме» для отображения иллюстрационного материала и тематических презентаций используются аудитории, оснащенные мультимедийной техникой: компьютер с лицензионным программным обеспечением, видеопроектор, мультимедийные средства, учебные кинофильмы.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Таблица 10

Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
12 корпус, аудитория 309, 312	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с компьютерным (Инв. № 557560/24) оборудованием для просмотра презентаций (PowerPoint, MicrosoftWord, Excel), выдвижные экраны
Центральная научная библиотека имени Н.И. Железнова	Читальные залы библиотеки с компьютерной техникой и электронными каталогами

11. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины

При изучении дисциплины необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве выходного проекта предусмотрено написание реферата. Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 10–15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников).

Защита реферата в виде публичного доклада на 5–7 минут.

Элементы оценивания реферата:

- Объем реферативной работы;
- Структура работы;
- Соответствие содержания теме реферата;
- Достоверность и аргументированность содержания;
- Ссылки на источники (научность);
- Понимание содержания работы;
- Способность отвечать на поставленные вопросы.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Студент, пропустивший занятия, обязан подготовить реферат по теме пропущенного занятия, изучить лекционный материал, выполнить тренировочные упражнения по указанию преподавателя, ответить на вопросы по теме. Ответить на вопросы по реферату.

12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине

В процессе преподавания учебной дисциплины основными задачами преподавателя являются следующие: 1) раскрыть содержание каждого раздела (каждой входящей в него темы); 2) показать логическую взаимосвязь материала разделов так, чтобы учебная дисциплина открылась бакалаврам как научная система; 3) помочь бакалаврам овладеть учебным материалом.

Проведение практических занятий целесообразно организовывать в форме дискуссий, на которых бакалавры выступают, используя подготовленные тексты публичной речи или материалы рефератов. Затем организуется обсуждение выступлений с элементами дискуссии, в которой принимают участие все слушатели.

Для самостоятельной работы бакалавров предусмотрены темы рефератов и вопросы, которые направлены на углубленное изучение основных разделов учебной дисциплины. Перечень вопросов и темы рефератов целесообразно предложить бакалаврам в начале семестра, чтобы они имели достаточно времени для самоподготовки.

При всем разнообразии методов и организационных форм обучения преподаватель должен использовать различные формы контроля знаний, который позволяет оценить методы преподавания, увидеть их сильные и слабые стороны, выбрать оптимальные варианты обучающей деятельности для развития познавательного интереса бакалавров и приобретения ими навыков и умений по изучаемой дисциплине.

Программу разработал:

Евграфова Л.В., к.э.н. доцент

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг»,
ОПОП ВО по направлению 42.03.02 «Туризм», направленность «Туризм и
индустрия гостеприимства» (квалификация выпускника – бакалавр)

Оришевым Александром Борисовичем, доктором исторических наук, доцентом кафедры философии ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» ОПОП ВО по направлению 42.03.02 «Туризм», направленность «Туризм и индустрия гостеприимства» (уровень обучения – бакалавриат) разработанной в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева», на кафедре связей с общественностью и речевой коммуникации (разработчик – Евграфова Людмила Владимировна, доцент, кандидат экономических наук).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению 42.03.02 «Туризм». Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам.

1. Представленная в Программе **актуальность** учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к обязательной части учебного цикла – Б1.

2. Представленные в Программе **цели** дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления 42.03.02 «Туризм».

В соответствии с Программой за дисциплиной «Технология и организация гостиничных услуг» закреплены 5 **компетенций** (ОПК-2.1; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-5.1; ОПК-5.2.). Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» и представленная Программа способна реализовать их в объявленных требованиях. **Результаты обучения**, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

3. Общая трудоёмкость дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» составляет 4 зачётные единицы (144 часа).

4. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин соответствует действительности. Дисциплина «География российского внутреннего туризма» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 42.03.02 «Туризм» и возможность дублирования в содержании отсутствует.

5. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемые при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

6. Программа дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» предполагает 6 занятий в активной и интерактивной форме.

7. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, соответствуют требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления 42.03.02 «Туризм».

8. Представленные и описанные в Программе формы *текущей* оценки знаний (работа с кейсами, и выступления и участие в групповых дискуссиях, участие в деловых

играх, проводимых в форме игрового проектирования (в профессиональной области), коллоквиумах) соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

9. Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета, что соответствует статусу дисциплины, как дисциплины обязательной части учебного цикла – Б1 ФГОС ВО направления 42.03.02 «Туризм».

10. Формы оценки знаний, представленные в Программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

11. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено: основной литературой – 2 источника, дополнительной литературой – 2 наименования, все источники имеют ссылку на электронные ресурсы, Интернет-ресурсы – 4 источника и соответствует требованиям ФГОС ВО направления 42.03.02 «Туризм».

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

13. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг».

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» ОПОП ВО по направлению 42.03.02 «Туризм», направленность «Туризм и индустрия гостеприимства» (квалификация выпускника – бакалавр), разработанная Евграфовой Л.В., доцентом, кандидатом экономических наук, соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент: Оришев А.Б., зав.кафедрой истории ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени
К.А. Тимирязева, доктор исторических наук, доцент _____

«27» августа 2023

