

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

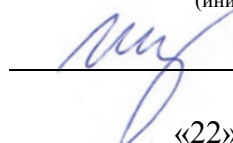
Руководитель направления

проф., д.ф.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

И.Ф. Игнатьева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«22» июня 2023 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии оказания гостиничных услуг»

(Наименование дисциплины)

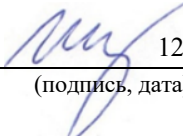
Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2020

Лист согласования программы

Программу составил (а)

проф.,д.ф.н.,проф.  
(должность, уч. степень, звание)


  
12.06.2023  
(подпись, дата)

Игнатъева И.Ф.  
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2023 г, протокол № 11

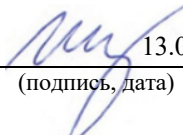
Заведующий кафедрой № 62  
д.э.н.,проф.  
(уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

К.В. Лосев  
(инициалы, фамилия)

Руководитель направления 43.03.02

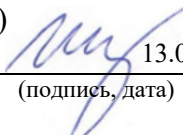
проф.,д.ф.н.,проф.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

И.Ф. Игнатъева  
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.02(01)


проф.,д.ф.н.,проф.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

И.Ф. Игнатъева  
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов  
(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Технологии оказания гостиничных услуг» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-1 «Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг»

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением современных технологий в области индустрии гостеприимства и выработкой умений и навыков оказания основных и дополнительных услуг в гостиницах.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, семинары, самостоятельная работа студента, решение ситуационных задач, моделирование реальных ситуаций, консультации, курсовое проектирование.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины – получение студентами необходимых знаний умений и навыков в области современных технологий гостиничной деятельности с учетом требований потребителей; формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы; представление возможности студентам развить и продемонстрировать навыки высококлассного гостиничного сервиса.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг	ПК-1.В.3 владеть навыками управления изменениями состава туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста и осуществляет поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-2.3.1 знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применять её в решении практических задач сферы туризма ПК-2.У.2 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Сервисная деятельность;
- Организация туристской деятельности;
- Менеджмент в профессиональной деятельности;
- Маркетинг в профессиональной деятельности;
- Организация туристской деятельности;
- Производственная практика ;
- Организация транспортных услуг в туризме;
- Потребительское поведение в туристской индустрии;

- Внутренний и выездной туризм;
- Бизнес-планирование в индустрии туризма.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- Производственная (преддипломная) практика.

### 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	3/ 108	3/ 108
<b>Из них часов практической подготовки</b>	34	34
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	57	57
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Дифф. Зач.	Дифф. Зач.

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

### 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 7					
<b>Раздел 1. 1. Современные технологии в деятельности подразделений и служб гостиниц</b>					
Тема 1.1. Отдел маркетинга и продаж					
Тема 1.2. Служба безопасности отеля.					
Тема 1.3. Инженерная служба отеля					
Тема 1.4. Отдел персонала отеля.					
Тема 1.5. Организация приема и обслуживания VIP гостей					
	8	17			28

<b>Раздел 2.2 Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице</b> Тема 2.1. Технологии предоставления культурно - досуговых и культурно-зрелищных услуг Тема 2.2. Технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице Тема 2.3 Технологии предоставления торгово - бытового обслуживания Тема 2.4. Технологии предоставления бизнес -услуг Тема 2.5. Технологии предоставления транспортного обслуживания	9	17			29
Итого в семестре:	17	34			57
Итого	17	34	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
<b>1. Технологии деятельности подразделений и служб гостиниц</b>	<p><b>Тема 1.1 Отдел маркетинга и продаж</b> Отдел маркетинга и продаж: структура, задачи, функции службы. Деятельность отдела продаж, отдела рекламы и связей с общественностью. Отдел обслуживания банкетов и конференций. Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов. Демонстрация слайдов.</p> <p><b>Тема 1.2 Служба безопасности отеля.</b> Цели, задачи. Технологии деятельности. Демонстрация слайдов</p> <p><b>Тема 1.3 Отдел персонала отеля.</b> Типовая структура отдела кадров гостиницы. Набор персонала для работы в гостинице. Процесс отбора кадров. Ведение личных дел сотрудников. Разработка плана повышения квалификации персонала. Аттестация персонала. Демонстрация слайдов</p> <p><b>Тема 1.4 Инженерная служба отеля</b> Функции и задачи службы. Типовая структура службы. Принципы работы. Виды ремонтных работ. Технология деятельности диспетчера центрального диспетчерского пункта. Демонстрация слайдов</p> <p><b>Тема 1.5 Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле.</b> Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней. Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</p>
<b>2. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице</b>	<p><b>Тема 2.1 Технология предоставления культурно - досуговых и культурно-зрелищных услуг</b> Услуги библиотеки, читального зала. Услуги аниматоров. Организация услуг мини-клуба. Современные подходы к организации семейного досуга. Организация работы службы</p>

	<p>консьержа. Организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты на спортивно зрелищные мероприятия Организация экскурсионного обслуживания гостей отеля. Организация коллективных и индивидуальных экскурсий. Услуги гидов-переводчиков в отеле. Демонстрация слайдов.</p> <p><b>Тема 2.2 Технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице</b> Организация спортивно-оздоровительных услуг в гостиницах разного назначения. Оздоровительные услуги SPA-центра, санатория, базы отдыха. Спортивные услуги средств размещения. Спортивно-оздоровительные услуги загородного отеля. Технология предоставления гостю спортивно-оздоровительных услуг. Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</p> <p><b>Тема 2.3 Технологии предоставления торгово - бытового обслуживания</b> Организация продажи сувениров, открыток, печатной продукции. Организация оказания гостям бытовых услуг: стирка, химчистка, глажение и ремонт одежды, чистка обуви. Технология предоставления гостю бытовых услуг. Современные технологии деятельности прачечной и химчистки гостиницы. Технологии оказания бытовых услуг гостям отеля. Демонстрация слайдов.</p> <p><b>Тема 2.4 Технологии предоставления бизнес -услуг</b> Организация бизнес -услуг в отеле. Услуги бизнес -центра. Организация семинаров и конференций. Сотрудничество гостиниц с бизнес -центрами города. Демонстрация слайдов.</p> <p><b>Тема 2.5 Технологии предоставления транспортного обслуживания</b> Современные технологии предоставления транспортных услуг: прокат автомобилей, маршрутные автобусы «Шатл», заказ автотранспорта по заявке гостей, услуга такси, охраняемый паркинг. Сотрудничество предприятий гостинично-ресторанного хозяйства с аутсорсинговыми компаниями по оказанию дополнительных услуг гостям. Демонстрация слайдов.</p>
--	---

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 7					
1	1.1 Каналы продаж	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия, решение ситуационных задач	6	6	1
2	1.2 Методы обучения персонала	Семинар: выступления с сообщениями по	6	6	1

	гостиниц	вопросам практического занятия,			
3	2.1 Организация досуга в курортных и загородных отелях	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных ситуаций.	6	6	2
4	2.2 Технологии оказания спортивно оздоровительных услуг в курортных и загородных отелях.	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, решение ситуационных задач, моделирование реальных ситуаций	6	6	2
5	2.3 Технологии и организация прачечной гостиницы	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	10	10	2
Всего			34	34	

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 7, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	37	37
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	-	-



Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий  
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.  
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
338 Г 12	Гаврилова, Алла Евгеньевна. Организация и технологии административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / А. Е. Гаврилова ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - СПб. : Изд-во ГУАП, 2018. - 102 с. : табл. - Библиогр.: с. 101 (13 назв.). - ISBN 978-58088-1252-9 : Б. ц. - Текст : непосредственный.	10
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1214457">https://znanium.com/catalog/product/1214457</a>	Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1023718">https://znanium.com/catalog/product/1023718</a>	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/967021">https://znanium.com/catalog/product/967021</a>	Чаплина, А. Н. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала: Монография / Чаплина А.Н., Герасимова Е.А., Шатрова А.П. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 160 с.: ISBN 978-5-7638-3480-2. - Текст : электронный.	

URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/927481">https://znanium.com/catalog/product/927481</a>	Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1179524">https://znanium.com/catalog/product/1179524</a>	Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1034526">https://znanium.com/catalog/product/1034526</a>	Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный.	

## 7. Перечень электронных образовательных ресурсов

### информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
<a href="http://lib.aanet.ru/">http://lib.aanet.ru/</a>	Электронные ресурсы ГУАП
<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>	ЭБС «Лань»
<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>	ЭБС «ZNANIUM»

## 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows, Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС ZNANIUM

## 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
3	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Дифференцированный зачёт	Список вопросов

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1.	Современные технологии бронирования номеров и мест в гостинице.	ПК-1.В.3
2.	Технология приема и размещения гостей в гостинице.	ПК-2.3.1
3.	Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.	ПК-2.У.2
4.	Технология встречи и обслуживания VIP – клиентов гостиницы.	ПК-1.В.3
5.	Технология работы с постоянными гостями гостиницы.	ПК-2.3.1
6.	Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.	ПК-2.У.2
7.	Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.	ПК-1.В.3
8.	Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.	ПК-2.3.1
9.	Современные технологии работы службы консьержей в гостинице.	ПК-2.У.2
10.	Технология работы службы дворецких в гостинице.	ПК-1.В.3

11.	Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.	ПК-2.3.1
12.	Современные технологии по предоставлению бизнес-услуг в гостинице.	ПК-2.У.2
13.	Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.	ПК-1.В.3
14.	Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.	ПК-2.3.1
15.	Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.	ПК-2.У.2
16.	Современные технологии в деятельности спортивно-оздоровительного центра гостиницы.	ПК-1.В.3
17.	Технология работы по организации медицинского обслуживания в гостинице.	ПК-2.3.1
18.	Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.	ПК-2.У.2
19.	Современные методы уборочных работ в гостинице.	ПК-1.В.3
20.	Технология уборки номерного фонда гостиницы.	ПК-2.3.1
21.	Технология уборки общественных помещений гостиницы.	ПК-2.У.2
22.	Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.	ПК-1.В.3
23.	Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.	ПК-2.3.1
24.	Современные технологии работы отдела маркетинга и продаж гостиницы.	ПК-2.У.2
25.	Современные технологии деятельности инженерно-технической службы гостиницы.	ПК-1.В.3
26.	Технология работы отдела безопасности в гостинице.	ПК-2.3.1
27.	Технология работы анимационной службы в гостинице.	ПК-2.У.2
28.	Технология предоставления услуги по индивидуальной стирке вещей гостя.	ПК-1.В.3
29.	Организация и технология предоставления транспортных услуг отеля.	ПК-2.3.1
30.	Технологии обслуживания участников конференций, форумов и пр.	ПК-2.У.2
31.	Технологии предоставления культурно– досуговых и культурно-зрелищных услуг гостиниц.	ПК-1.В.3
32.	Технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.	ПК-2.3.1
33.	Торговые услуги в гостинице.	ПК-2.У.2

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	Не предусмотрено	

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

### 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

#### Требования к проведению практических занятий

Практическая работа студента должна быть полностью самостоятельна, лишена некорректных заимствований. В учебных дискуссиях все должны демонстрировать уважительное отношение друг к другу, критиковать только содержание высказываний без перехода на личности. В деловых играх каждый участник стремится не отклоняться от заданной роли и достигать поставленного результата в честной борьбе.

### 11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;

### 11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Контроль текущей успеваемости осуществляется преподавателем посредством оценивания основных компонентов учебного процесса: мотивации студента, его активности при решении практических задач, своевременное прохождение контрольных мероприятий, степень усвоения им теоретических знаний самостоятельно, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебной деятельности, его способность к самостоятельной исследовательской работе.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».



Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой