

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор по образовательной  
деятельности

\_\_\_\_\_ С.Т. Князев  
«\_\_» \_\_\_\_\_

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

<b>Код модуля</b>	<b>Модуль</b>
1158238	Теория и практика гостиничной деятельности

Екатеринбург

<b>Перечень сведений о рабочей программе модуля</b>	<b>Учетные данные</b>
<b>Образовательная программа</b> 1. Гостиничное дело	<b>Код ОП</b> 1. 43.03.03/33.01
<b>Направление подготовки</b> 1. Гостиничное дело	<b>Код направления и уровня подготовки</b> 1. 43.03.03

Программа модуля составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	управления в сфере физической культуры и спорта

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Теория и практика гостиничной деятельности

## 1.1. Аннотация содержания модуля

Комплексный модуль, состоящий из следующих дисциплин: Проект по модулю «Теория и практика гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Организация служб приема и размещения», «Проектирование гостиничной деятельности», «Структура и функции гостиничного предприятия», «Техническое обеспечение гостиничных комплексов», «Технологии гостиничной деятельности». Позволяет в целом охватить сферу гостиничной деятельности, определить механизмы функционирования основных ее элементов: гостиниц, гостиничных комплексов, служб приема и размещения, а также служб, обеспечивающих жизнедеятельность гостиничных предприятий. Освоение модуля предполагает, что студенты будут уметь пользоваться теоретической информацией для организации лучшего менеджмента гостиничным предприятием и смогут более продуктивно на ранних этапах планировать проектирование гостиничной деятельности.

## 1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Структура и функции гостиничного предприятия	4
2	Организация гостиничного дела	4
3	Проектирование гостиничной деятельности	3
4	Проект по модулю "Теория и практика гостиничной деятельности"	3
5	Организация службы приема и размещения	4
6	Техническое обеспечение гостиничных комплексов	4
7	Технологии гостиничной деятельности	4
ИТОГО по модулю:		26

## 1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

## 1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Организация гостиничного дела	ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	<p>З-3 - Перечислить нормативные документы, содержащие требования к выполнению работником своих профессиональных функций</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде, вырабатывать стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом политик и процедур профессиональной деятельности, характерных для организаций различного типа</p>
	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>З-2 - Сделать обзор данных для организации корректной работы предприятия</p> <p>З-3 - Составлять список источников необходимой информации для ее анализа</p> <p>У-1 - Интерпретировать и анализировать актуальные данные рынка для эффективного управления гостиничным предприятием</p> <p>У-2 - Разработать план работы служб организации</p> <p>П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации</p>
	ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>З-1 - Составлять списки данных, необходимых для оценки работы служб организации</p> <p>У-1 - Оценивать факторы развития и риски, влияющие на организацию</p>
	ПК-6 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности	З-1 - Собирать информацию о деятельности служб и департаментов

	департаментов (служб, отделов) предприятия питания	
Организация службы приема и размещения	ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	З-4 - Сделать обзор основных стратегий поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций  У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных политик и процедур в организациях различного типа  Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества
	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У-2 - Разработать план работы служб организации  П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации
	ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	З-2 - Характеризовать и пояснять входящую информацию
	ПК-6 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	З-2 - Собирать информацию о деятельности служб и департаментов
Проект по модулю "Теория и практика гостиничной деятельности"	ПК-9 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства	П-2 - Планировать процесс введения изменений
Проектирование гостиничной деятельности	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб,	У-1 - Интерпретировать и анализировать актуальные данные рынка для эффективного управления гостиничным предприятием

	отделов) гостиничного комплекс	П-2 - Прогнозировать перспективы организации в условиях изменений рынка
	ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	У-1 - Оценивать факторы развития и риски, влияющие на организацию У-2 - Схематически изображать полученные данные для наглядного ее отображения П-1 - Сравнить и находить отличия в данных различных временных периодов
	ПК-6 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	З-4 - Описать данные в наглядной форме для дальнейшей работы П-1 - Прогнозировать будущие результаты деятельности компании на основании текущих П-3 - Предлагать руководству компании необходимые шаги по улучшению эффективности деятельности служб организации
	ПК-9 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства	У-4 - Осуществлять эксперимент по внедрению новых инструментов для улучшения качества услуг П-2 - Планировать процесс введения изменений
Структура и функции гостиничного предприятия	ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	З-1 - Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа, распространённые в профессиональной области У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных политик и процедур в организациях различного типа
	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	У-2 - Разработать план работы служб организации П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации
	ПК-6 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб,	У-2 - Устанавливать связи между результатами деятельности отдельных служб компании и ее положением в целом

	отделов) предприятия питания	П-2 - Осуществлять ранжирование имеющихся данных по различным признакам
Техническое обеспечение гостиничных комплексов	ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	П-2 - Составлять рекомендации по внедрению новых технологий, обосновывать их
	ПК-6 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	П-3 - Предлагать руководству компании необходимые шаги по улучшению эффективности деятельности служб организации
Технологии гостиничной деятельности	ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	З-2 - Объяснять специфику и содержание профессиональных функций в организациях различного типа
	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У-2 - Разработать план работы служб организации П-2 - Прогнозировать перспективы организации в условиях изменений рынка
	ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У-2 - Схематически изображать полученные данные для наглядного ее отображения П-2 - Составлять рекомендации по внедрению новых технологий, обосновывать их
	ПК-6 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб,	З-3 - Упорядочивать полученные данные У-1 - Интерпретировать полученные данные, делать необходимые выводы

	отделов) предприятия питания	
	ПК-9 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства	<p>З-1 - Собирать и упорядочивать данные о потребностях целевой аудитории</p> <p>З-2 - Описывать полученные знания в наглядном виде</p> <p>З-3 - Переформулировать вопросы для более качественного сбора данных</p> <p>З-4 - Расшифровывать результаты исследований</p> <p>У-1 - Объективно оценивать полученные данные</p> <p>У-2 - Сопоставлять их с текущими возможностями и потребностями компании</p> <p>У-3 - Вывести закономерности взаимодействия компании и ее целевой аудитории</p> <p>П-1 - Предлагать варианты действий для повышения качества услуг</p> <p>П-3 - Обосновывать принимаемые решения</p> <p>П-4 - Проверять эффективность выбранных инструментов и методик</p>

### 1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Структура и функции гостиничного**  
**предприятия**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Энгин Юлия Владимировна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Организационная структура гостиничных предприятий	Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Классическая организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Функции руководителей высшего звена управления. Технология работы службы бронирования и размещения. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ. Новые законодательные акты по регистрации иностранных граждан. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Отдел персонала. Отдел маркетинга и продаж. Стандарты работы служб отеля.
2	Организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы	Организация работы службы маркетинга и продаж. Финансовая служба. Инженерно-техническая служба. Служба безопасности. Охрана труда.

3	Организация приема и размещения гостей	Служба приема и размещения- особенности и порядок работы. Правила проживания клиентов в гостинице. Бронирование мест. Оформление проживания российских и иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостя. Работа с жалобами и возражениями.
4	Организация обслуживания номерного фонда	Правила работы горничной в гостиничном номере. Последовательность уборки гостиничного номера. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Основные обязанности работы поэтажного персонала. Технология работы с забытыми вещами.
5	Организация услуг питания в гостиницах	Рассматриваются особенности услуг питания в гостинице, организации работы службы питания, организация услуг питания в номерах; требования к обслуживанию потребителей на предприятия питания в гостинице, структура, профессиональный состав, виды меню, методы обслуживания в ресторанах и барах. Классификация предприятий питания.
6	Организация предоставления дополнительных услуг	Классификация услуг. Роль дополнительных услуг в гостиничном предприятии, организация служб по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг, должностные обязанности персонала подразделений по предоставлению дополнительных услуг, методы оценки качества дополнительных услуг с учетом требований международного сервиса.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Тренинг диагностического мышления	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У-2 - Разработать план работы служб организации

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Структура и функции гостиничного предприятия

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Тимощук, Н. А.; Индустрия гостеприимства : учебное пособие для спо.; Профобразование, Саратов; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/106822.html> (Электронное издание)
2. Шамова, М. А.; Документационное обеспечение туристического бизнеса : учебное пособие.; Санкт-

Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, Санкт-Петербург; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/102412.html> (Электронное издание)

3. Прончева, О. К.; Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие.; Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, Омск; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/75021.html> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. ; Организация гостиничного дела : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело".; Троицкий мост, Санкт-Петербург; 2014 (1 экз.)

2. Джум, Т. А.; Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания".; Магистр, Москва; 2012 (1 экз.)

3. , Виноградова, М. В., Панина, З. И., Ларионова, А. А., Васильева, Л. А.; Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учеб. пособие.; Дашков и К°, Москва; 2007 (1 экз.)

4. Скобкин, С. С.; Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие.; Магистр ; ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)

5. Тимохина, Т. Л.; Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостинич. хоз-во.; ФОРУМ : ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)

6. Корнеев, Н. В.; Технология гостиничного сервиса : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис".; Академия, Москва; 2011 (5 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <http://www.biblioclub.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Онлайн журнал о жизни и туризме: <https://www.tourdom.ru/hotline/>

Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России: <http://www.russiatourism.ru>

Портал про гостиничный бизнес PRONHOTEL: <http://www.prohotel.ru>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Структура и функции гостиничного предприятия

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome
---	----------------------------------	--	---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Организация гостиничного дела**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Энгин Юлия Владимировна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Планирование и проектирование гостиниц	Принципы проектирования гостиниц, основные типы гостиниц, их классификация, роль стандартизации в повышении эффективности гостиничного бизнеса. Архитектурно-планировочные решения гостиничных зданий и помещений. Характеристика пространственной среды гостиничных помещений, архитектурно-дизайнерские решения, создание архитектурного облика гостиницы и формирование ее имиджа.
2	Теория и практика организации системы управления гостиничным бизнесом	Система управления гостиничным бизнесом, в частности, процесс глобализации и практика управления гостиницами. Основные типы организационных структур гостиниц. Правила формирования и построения иерархии подчинённости. Организационная культура гостиниц, как элемент повышения качества обслуживания гостей. Роль мотивации и стимулирования персонала в формировании организационной культуры гостиниц
3	Организация работы основных служб	Организация службы номерного фонда гостиницы, службы приёма и размещения. Система бронирования. Организация коммерческой службы гостиниц или службы продаж и маркетинга. Организация инженерно-технической службы. Организация службы питания и напитков. Организация службы финансов гостиницы, оценка инвестиционных рисков в гостиничный бизнес. Организация службы безопасности гостиниц.

4	Организация работы вспомогательных служб	Служба дополнительных и сопутствующих услуг (обеспечение деловых, конгрессных и бизнес-услуг и т.п.). Служба досуга (физкультурно-оздоровительные и зрелищные услуги). Информационно-справочная служба
5	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение
6	Система управления качеством гостиничного продукта	Методы контроля и оценки качества деятельности структурных подразделений гостиниц. Качество, как критерий оценки потребительской стоимости продукции и услуги, является основным показателем, удовлетворяющим потребности потребителя. TQM (Всеобщее управление качеством) наряду с другими методами оценки качества услуг – общепризнанный лидер в практике управления гостиничным бизнесом

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Организация гостиничного дела

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Захарова, , Н. А.; Основы гостиничного дела : учебное пособие.; Ай Пи Ар Медиа, Москва; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/93543.html> (Электронное издание)
2. Виноградова, , С. А.; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83130.html> (Электронное издание)
3. Джон, , Р., Егорова, , В. Н.; Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> (Электронное издание)

4. Медлик, С., Павлов, А. В.; Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000).; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (Электронное издание)
5. ; Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для спо.; Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> (Электронное издание)
6. Корнеев, В. С.; Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе (2-е издание) : учебное пособие.; Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, Калининград; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/24106.html> (Электронное издание)
7. Дмитриев, А. В.; Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие.; Евразийский открытый институт, Москва; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/10903.html> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Кусков, А. С.; Гостиничное дело : учеб. пособие.; Дашков и К°, Москва; 2009 (1 экз.)
2. Скобкин, С. С.; Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие.; Магистр ; ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)
3. ; Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм".; КНОРУС, Москва; 2014 (1 экз.)
4. Филипповский, Е. Е., Шмарова, Л. В.; Экономика и организация гостиничного хозяйства; Финансы и статистика, Москва; 2006 (1 экз.)
5. Корнеев, Н. В.; Технология гостиничного сервиса : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению "Сервис".; Академия, Москва; 2011 (5 экз.)
6. Корнеев, Н. В.; Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм".; Академия, Москва; 2015 (2 экз.)
7. Арбузова, Н. Ю.; Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело".; Академия, Москва; 2014 (1 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <http://www.biblioclub.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Портал об управлении предприятиями индустрии гостеприимства - URL: <https://www.frontdesk.ru>
2. Энциклопедия гостиничного бизнеса. Гостиничный бизнес от А до Я - URL: <https://prohotel.ru>
3. Журнал для отельеров HOTELIER.PRO - URL: <https://hotelier.pro>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Организация гостиничного дела

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	<b>Не требуется</b>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

		Периферийное устройство	
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Проектирование гостиничной деятельности**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Энгин Юлия Владимировна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности	Организация проектной деятельности. Особенности проектирования гостиничной деятельности. Характеристика основных этапов проектирования гостиничной деятельности
2	Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности	Особенности архитектурно-строительных решений при проектировании гостиничных объектов. Требования к проектированию жилой части гостиничного предприятия. Проектирование материально-технического оснащения гостиничного предприятия и АСУ. Расчет технико-экономических показателей проекта гостиничного предприятия. Проектирование комплексной системы безопасности. Паспорт безопасности гостиничного объекта
3	Проектирование гостиничного продукта	Теоретические основы проектирования гостиничных продуктов. Маркетинговые инструменты проектирования гостиничного продукта. Технология проектирования гостиничного продукта
4	Заключительный этап проектирования гостиничного предприятия	Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятия. Проектирование оперативного управления гостиничного предприятия. Проектирование организационной структуры гостиничного предприятия. Планирование качественной и количественной потребности в кадрах гостиничного предприятия. Формирование фонда оплаты труда
5	Требования по обеспечению качества и безопасности	Требования системы классификации гостиничных предприятий в Российской Федерации. Оценка соответствия заявленной категории гостиницы. Методы оценки и показатели качества

	услуг гостиничного предприятия	гостиничных услуг. Разработка и оценка профессиональных стандартов
6	Управление проектами в гостиничной сфере	История и методология управления проектами. Историческая эволюция управления проектами. Тенденции развития управления проектами в России и за рубежом. Базовые понятия и определения управления проектами. Современное состояние методологии управления проектами. Стратегическое управление проектными системами. Стратегическое управление проектами: базовые понятия и концептуальные основы. Система управления проектами в организации. Управление портфелем проектов. Управление программой. Функциональные области управления проектами. Управление содержанием проекта. Управление проектом по временным параметрам. Управление коммуникациями проекта. Управление качеством проекта. Управление рисками проекта. Управление закупками проекта. Управление стоимостью проекта. Управление человеческими ресурсами проекта. Управление конфликтами в проектах. Управление знаниями проекта. Информационные технологии управления проектами. Управление проектами и программами различного типа. Управление инновационными проектами.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	проектная деятельность	Технология проектного образования	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	П-2 - Прогнозировать перспективы организации в условиях изменений рынка

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Проектирование гостиничной деятельности

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Виноградова, С. А.; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83130.html> (Электронное издание)
2. Сизова, Д. А.; Бизнес-планирование в туризме : учебное пособие.; Российский новый университет, Москва; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/21264.html> (Электронное издание)

3. Дмитриев, , А. В.; Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие.; Евразийский открытый институт, Москва; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/10903.html> (Электронное издание)
4. Гаврилова, , С. В.; Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебное пособие.; Евразийский открытый институт, Москва; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/10741.html> (Электронное издание)
5. Вакуленко, , Р. Я.; Управление гостиничным предприятием : учебное пособие.; Логос, Университетская книга, Москва; 2008; <http://www.iprbookshop.ru/9062.html> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. ; Организация гостиничного дела : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело".; Троицкий мост, Санкт-Петербург; 2014 (1 экз.)
2. Вакуленко, Р. Я., Кочкурова, Е. А.; Управление гостиничным предприятием : учеб. пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент орг.".; Логос, Москва; 2008 (1 экз.)
3. Арбузова, Н. Ю.; Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело".; Академия, Москва; 2014 (1 экз.)
4. Корнеев, Н. В.; Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм".; Академия, Москва; 2015 (2 экз.)
5. Ляпина, И. Ю., Игнатьева, Т. Л., Безрукова, С. В.; Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учебник для студентов сред. проф. образования, обучающихся по специальности 2302 "Гостиничный сервис".; Академия, Москва; 2004 (2 экз.)
6. , Виноградова, М. В., Панина, З. И., Ларионова, А. А., Васильева, Л. А.; Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учеб. пособие.; Дашков и К°, Москва; 2007 (1 экз.)
7. , Цветкова, С. Н., Романов, В. А., Карашенко, В. В., Шевцова, Т. В.; Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие.; Феникс ; МарТ, Ростов-на-Дону; 2010 (1 экз.)
8. Баумгартен, Л. В.; Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник для студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело".; Академия, Москва; 2013 (3 экз.)
9. Боголюбов, В. С., Боголюбова, С. А., Быстров, С. А.; Экономическая оценка инвестиций в развитие туризма : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма".; Академия, Москва; 2009 (2 экз.)
10. Орешкин; Стратегическое планирование и прогнозирование предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. ; Санкт-Петербург; 2014 (1 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <http://www.biblioclub.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

## Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России:  
<http://www.russiatourism.ru>

Портал про гостиничный бизнес PRONHOTEL: <http://www.prohotel.ru>

Журнал для отельера: <https://hotelier.pro/>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Проектирование гостиничной деятельности

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Не требуется

4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Организация службы приема и размещения**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Энгин Юлия Владимировна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

### 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы	Организационная структура отеля и факторы, определяющие особенности организационной структуры СПиР. Элементы (характеристики) гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя в структуре обязанностей персонала СПиР. Стойка регистрации и требования к ее оформлению. Место службы приема и размещения в исполнительном органе гостиницы, вертикальная и горизонтальная коммуникация.. Взаимодействие между службами отеля. Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничной услуги в работе сотрудников службы приема и размещения. Основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги.
2	Требования к работе персонала службы приема и размещения. Профессиональные стандарты обслуживания	Функциональные требования к персоналу дневной, ночной смены. Организация труда гостиничного персонала СПиР. Нормативная база, регламентирующая работу службы приема и размещения. Техническая и технологическая документация. Профессиональные стандарты работы сотрудников службы приема и размещения по сменам. Должностные обязанности руководителя и персонала службы. Профессиональная культура работников службы. Этика и деловой этикет. Стандарты внешнего вида.
3	Технологический цикл обслуживания гостей в отеле. Типология гостей отеля	Характеристики технологии взаимодействия персонала СПиР с гостями в отеле: целесообразность, процессуальность, нормализованность, воспроизводимость, системность, эффективность. Компонентная структура технологии гостиничного обслуживания. Понятие технологического цикла гостевого обслуживания. Этапы. Типы гостей с точки зрения технологии обслуживания. Понятие «технологическая система». Условия, необходимые для использования клиенториентированных технологий в работе СПиР.
4	Бронирование	Источники, каналы получения заявки. Виды бронирования. Содержание заявки и подтверждения бронирования.

		Электронные расчеты с гостями через интернет. Технология аннуляции бронирования. Сверхбронирование.
5	Заезд, регистрация и поселение гостей	<p>Технология встречи и приветствия гостя. Порядок проживания в отеле. Регистрация по прибытии. Технология оформления проживания гостя по бронированию и «Walk-In». Гостиничные тарифы. Оформление проживания российских и иностранных граждан. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Содержание Федерального закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». Понятие визового режима. Проверка подлинности документов. Документы, заполняемые при регистрации иностранного гражданина. Порядок оплаты государственной пошлины за регистрацию иностранного гражданина в Федеральной миграционной службе.</p> <p>Оформление проживания и поселение групп. Понятие группы туристов. Основные требования к организации приема туристской группы. Особенности размещения групповых туристов. Основные документы, заполняемые при размещении туристских групп. Временные нормативы регистрации туристских групп и возможности уменьшения времени на оформление документов. Особенности размещения руководителя группы.</p> <p>Предварительный расчет с гостями. Предварительные: наличный, безналичный расчет, расчет по кредитной карте. Вселение в номер.</p>
6	Обслуживание гостей во время проживания	<p>Информирование персонала об услугах отеля во время проживания гостей. Платные дополнительные услуги гостиницы. Техники продаж услуг сотрудниками службы приема и размещения услуг бизнес-центра., сервис-бюро, услуг питания, прачечной, отдыха и развлечений.</p> <p>Процедура ночного аудита. Показатели загрузки отеля среднесуточной цены за номер. Техники их ее изменения. Ведение тетрадей передачи смены, тетради финансовой передачи смены..</p>
7	Окончательный расчет и выезд	<p>Расчетный час. Процедура оформления выезда гостя. Окончательный расчет с гостем: наличный, по кредитной карте. Технология поддержания обратной связи после выезда.</p>
8	Ночной аудит и документооборот службы	<p>Понятие ночного аудита в отеле. Функциональные обязанности ночного аудитора. Порядок проведения операций. Отчеты.</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения и административно-хозяйственной службы отеля. Оформление документов после выезда для передачи в бухгалтерию. Составление отчета администратора, описи счетов, описи договоров.</p>

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	З-2 - Характеризовать и пояснять входящую информацию

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Организация службы приема и размещения

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Безрукова, Н. Л.; Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие.; Московский педагогический государственный университет, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=500309> (Электронное издание)

2. ; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие.; Секвойя, Ставрополь; 2017; <http://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=485037> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Асанова, И. М.; Деятельность службы приема и размещения : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Туризм".; Академия, Москва; 2011 (10 экз.)

2. Тимохина, Т. Л.; Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостинич. хоз-во.; ФОРУМ : ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)

### Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Университетская библиотека онлайн: <https://biblioclub.ru/>

#### Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. HotLine.travel. Онлайн журнал о жизни в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/hotline/about/>

Онлайн-журнал. Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5–6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в турбизнесе. Портал является проектом медиахолдинга Банко. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие.

2. ProHotelia. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com/about/>.

На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий

3. Russia.travel Национальный туристический портал Russia.travel - информационно-познавательный проект Федерального агентства по туризму, посвященный путешествиям по России. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://russia.travel/info/about/>. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент.

- HotelsCombined.com — международная система поиска отелей
- Hotellook.ru – интернет ресурс систем поиска отелей на русском языке
- Booking.com— сервис онлайн-бронирования отелей
- Agoda.com — сервис онлайн-бронирования отелей
- TripAdvisor.ru— один из лучших сайтов о путешествиях
- Hotels.com— сервис онлайн-бронирования отелей
- Accorhotels.com— крупнейшая сеть отелей
- Ostrovok.ru - интернет ресурс систем бронирования на русском языке

### **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Организация службы приема и размещения**

#### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство  Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная	<b>Не требуется</b>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Техническое обеспечение гостиничных**  
**комплексов**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Энгин Юлия Владимировна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Понятие техники и технологии гостиничного обслуживания	<p>Определение терминов «гостиница», «номер», «койко-место». Понятие материально- технического оснащения. Понятие техники. Основное назначение и задача техники. Классификация техники, используемой в гостиничной сфере. Основные показатели использования техники в отеле. Понятие технологии. Виды технологий, используемых в гостиничном бизнесе. Этапы развития технологий. Роль техники и технологий в современном обществе. Современные энерго- и материалосберегающие безотходные и другие перспективные технологии. Социальные и эко-логические последствия применения технологий.</p> <p>Зависимость материально-технического оснащения от класса гостиницы. Категории гостиничных номеров. Классификационные признаки гостиничных пред-приятий – стандарты и требования.</p> <p>Системы классификации. Категории номеров отеля. Качественное состояние материально- технической базы – предметный и функциональный аспекты – площадь и обстановка гостевых номеров, общественных помещений, техническая обеспеченность отеля и т.д</p>

2	Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия	<p>Характеристика здания гостиницы – основные требования. Системы жизнеобеспечения отеля. Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиницы. Документы нормативного и рекомендательного характера по проектированию гостиничных предприятий. Подготовка к сезонной эксплуатации, текущий и капитальный ремонт. Понятие инженерно-технического оборудования гостиницы. Общие требования к системам водоснабжения и канализации гостиницы, санитарно-техническое оборудование. Системы отопления современных гостиничных предприятий. Системы вентиляции и кондиционирования воздуха – разновидности, общие требования. Освещение гостиницы – функции, виды, особенности освещения номеров и мест общего пользования. Лифты в гостиничных предприятиях.</p> <p>Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Оборудование номера. Номерной фонд в структуре гостиницы. Виды гостиничных номеров. Разграничение номера на функциональные зоны. Требования к оборудованию спального места. Профессиональный текстиль и мебель.</p>
3	Энергосберегающие технологии и системы безопасности современного отеля	<p>Современные системы отопления гостиниц – системы лучистого отопления, индивидуальные и автоматические терморегуляторы. Система энергоэффективного освещения гостиниц – современные источники света и осветительные приборы; системы управления светом. Безопасность современного отеля. Анализ возможных угроз. Система пожарной сигнализации – назначение и виды. Система визуально-звукового оповещения. Система пожаротушения – назначение и виды. Система разблокировки выходов. Система охранной сигнализации – функции и типы датчиков. Система тревожно вызывной сигнализации. Система управления доступом – функции, виды карт доступа. Система телевизионного наблюдения, принципы установки камер. Система защиты информации: информация, подлежащая защите, технические меры защиты. Противоаварийный контроль систем жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество). Система оперативной связи. Техническая укрепленность здания гостиницы.</p>
4	Операционный процесс обслуживания и роль материально-технической составляющей в поддержании качества услуг	<p>Этапы обслуживания гостей отеля: процессы и ответственный персонал. Состав службы приема и размещения и ее основные функции. Регистрация гостей по предварительному бронированию и гостей walk-inn. Документы, оформляемые при регистрации и заселении гостя. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов. Способы оплаты проживания в отеле – наличные, кредитная карта, дорожные и именные чеки, гарантийное письмо. Расчет оплаты за проживание в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и отличие устоявшейся российской практики от требований законодательства.</p> <p>Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Современные технологии бронирования. Понятие</p>

		бронирования и его виды. Двойное бронирование. Способы бронирования мест и номеров гостиницы. Бронирование онлайн – популярные системы, сайты отелей. Понятие гарантированного бронирования. Заявка на бронирование для индивидуальных туристов и групп. Подтверждение бронирования.
5	Автоматизированные системы управления гостиниц. АСУ гостиниц и их функции	Препятствия для внедрения АСУ в отечественной гостиничной индустрии. Потoki информации в технологической цепочке работы отеля и возможности их обработки посредством АСУ. Модули автоматизированных систем управления отелем. Обмен информации между смежными элементами комплексной АСУ. Типовые и заказные АСУ – преимущества и недостатки. Правила выбора АСУ отеля. Наиболее популярные западные и отечественные разработки в области автоматизации отелей. Интеграция автоматизированных систем управления отелем с глобальными системами бронирования и резервирования.
6	Интернет в современном отеле	Современные технологии в гостиничной индустрии. Необходимость доступа в интернет для гостей современного отеля. Способы доступа в сеть. Wi-fi доступ как самый удобный способ подключения. Необходимое оборудование. Системы интерактивного менеджмента. Современные системы очистки в отеле. Аромамаркетинг и устройства для ароматизации. Вендинг в отелях. Технические новинки в оснащении номеров. Системы интерактивного гостиничного телевидения.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	П-2 - Составлять рекомендации по внедрению новых технологий, обосновывать их

### 1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## **2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Техническое обеспечение гостиничных комплексов**

#### **Электронные ресурсы (издания)**

1. ; Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2014; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302> (Электронное издание)
2. Панина, З. И.; Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум.; Дашков и К°, Москва; 2017; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811> (Электронное издание)
3. Ушаков, Р. Н.; Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва|Берлин; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> (Электронное издание)
4. Медлик, С., Павлов, А. В.; Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000).; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (Электронное издание)
5. Амирова, З. Б.; Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие.; Московская государственная академия водного транспорта, Москва; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/46463.html> (Электронное издание)

#### **Печатные издания**

1. Сорокина, А. В.; Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования, обучающихся по специальности "Гостиничный сервис".; Альфа-М, Москва; 2009 (2 экз.)

#### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Университетская библиотека онлайн: <https://biblioclub.ru/>

#### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

#### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Электронный журнал «Современный отель» - URL: <https://hotel.report>
2. Портал об управлении предприятиями индустрии гостеприимства - URL: <https://www.frontdesk.ru>
3. Энциклопедия гостиничного бизнеса. Гостиничный бизнес от А до Я - URL: <https://prohotel.ru>
4. Журнал для отельеров HOTELIER.PRO - URL: <https://hotelier.pro>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Техническое обеспечение гостиничных комплексов

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM Интернет-браузер Google Chrome

5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome
---	----------------------------------	--	---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Технологии гостиничной деятельности**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Энгин Юлия Владимировна	кандидат педагогических наук, мастер спорта	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Энгин Юлия Владимировна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Деятельность гостиничных предприятий на рынке туруслуг	Сущность понятия «гостиничная деятельность». Технология как ведущий признак деятельности. Назначение, виды и особенности технологий в индустрии размещения. Особенности работы предприятия индустрии размещения на рынке сферы туруслуг. Факторы спроса на гостиничные услуги. Нормативные правовые акты РФ, как институциональная основа гостиничной деятельности. Классификация и типология гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам, к персоналу.
2	Материально-техническая база гостиниц	Характеристика материально-технической базы гостиниц, формирующей пространство реализации гостиничного продукта. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологии моделирования и проектирования гостиничного продукта
3	Система управления гостиничным предприятием	Типология способов владения и управления гостиничным предприятием (франчайзинг, партнерство, лизинг, синдицирование, управление по контракту): преимущества и недостатки. Независимые гостиницы и гостиничные цепи - модели организации и технологии управления. Организационная структура предприятия размещения как структурированная система взаимоотношений полномочий, норм и правил реализации гостиничной деятельности. Организация труда гостиничного персонала. Технологии

		управления и регулирования кадровых и производственных проблем. Технологии мотивации и стимулирования работников
4	Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб	<p>Подразделения и службы в структуре предприятий гостиничной индустрии: подходы к структуризации ( службы контактной \ неконтактной зоны; функциональные генераторы гостиничных продаж и вспомогательные службы). Технологии гостиничной деятельности в работе служб. Стандарты организации. Понятие технологической карты. Службы номерного фонда, подразделения питания и напитков. Служба маркетинга и продаж Технологии брендинга. Финансовая служба. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство гостиницы. Служба прачечной и химчистки.</p> <p>Информационные технологии, технологии продаж, технологии сервисного взаимодействия; контроля качества сервиса</p>
5	Организация взаимодействия гостиничных предприятий с заинтересованными сторонами	Особенности ведения переговоров гостиничных сотрудников с представителями турфирм. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Оформление договорной документации. Маркетинговые технологии партнерства. Интеграционные альянсы и технологии работы отеля в составе альянса
6	Организация приема и размещения гостей в отеле и ресторане	Служба приема и размещения в отеле: назначение, функции. Порядок проживания в отеле. Технологический цикл гостиничного сервиса. Технологии контактного взаимодействия в гостиничном сервисе. Бронирование. Оформление проживания российских и иностранных граждан. Прием и регистрация туристских групп. Коммуникационные технологии в работе СПиР. Технологии продаж. Услуги связи, банковские услуги. Въезд и выезд гостей. Расчет с гостями. Технологические карты бронирования разных типов гостей, регистрации проживания, информирования гостей, окончательного расчета и выезда.
7	Технология и организация обслуживания номерного фонда	Услуги и уборочные работы службы уборки номерного фонда и уборки общественных помещений отеля. Контроль качества уборки и содержания номеров. Технологические карты видов уборочных работ. Должностные обязанности руководителя и персонала службы уборки номерного фонда. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. оказание медицинской помощи гостям и персоналу
8	Дополнительные услуги гостиничного предприятия. Организация питания в гостиницах	Платные дополнительные услуги гостиницы. Организация работы сервис-бюро. Проектирование предприятий питания в гостинице. Структура, функции службы питания. Обслуживание туристских групп. Обслуживание в залах ресторана, в гостевых номерах, на банкетах. Технологическая документация гостиничного предприятия питания

9	Организация предоставления деловых услуг и услуг отдыха в гостинице	Технологии конгрессно-выставочной деятельности. Бизнес-центры и конференц-залы. Технологии досуговой социально-культурной деятельности. Экскурсионные услуги. Организация отдыха гостей. Технология анимационной деятельности в отеле. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги, услуги индустрии красоты. Технология оказания торговых услуг.
10	Технологии риск-менеджмента в гостиничной деятельности	Риски, оказывающие влияние на туризм и анти-ресурсы гостиничного предприятия. Технологии работы службы безопасности отеля. Управление рисками в гостиничной деятельности. Гостиничный ремень безопасности в мировом секторе туризма. Программы и технологии операционного риск-менеджмента в гостиничной деятельности.
11	Интернет-технологии в гостиничной деятельности	Возможности гостиничной деятельности в глобальной сети. Понятие бизнес-модели 4.0. интернет технологии, цифровые технологии в их роль в осуществлении гостиничной деятельности Использование цифровых технологий на всех этапах гостиничной деятельности. Маркетинг и продажи через интернет. Электронные расчеты с гостями через интернет Гостиничный сайт, сети, оффер отеля и брендированный визуал в технологическом цикле коммуникационных технологий .

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-1 - Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекс	У-2 - Разработать план работы служб организации

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Технологии гостиничной деятельности

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Безрукова, Н. Л.; Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое

пособие.; Московский педагогический государственный университет, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (Электронное издание)

2. ; Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2014; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302> (Электронное издание)

3. Ермакова, Е. Е.; Коммуникативные технологии в сервисе : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572263> (Электронное издание)

4. Ермакова, Е. Е.; Коммуникативные технологии в туризме : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572268> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Руденко, Л. Л.; Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие [для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"].; Дашков и К°, Москва; 2015 (1 экз.)

2. Арбузова, Н. Ю.; Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело".; Академия, Москва; 2014 (1 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Университетская библиотека онлайн: <https://biblioclub.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. ProHotelia. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com/about/>.

На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий

2. Russia.travel Национальный туристический портал Russia.travel - информационно-познавательный проект Федерального агентства по туризму, посвященный путешествиям по России. Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://russia.travel/info/about/>. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий,

происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент.

- HotelsCombined.com — международная система поиска отелей
- Hotellook.ru – интернет ресурс систем поиска отелей на русском языке
- Booking.com— сервис онлайн-бронирования отелей
- Agoda.com — сервис онлайн-бронирования отелей
- Tripadvisor.ru— один из лучших сайтов о путешествиях
- Hotels.com— сервис онлайн-бронирования отелей
- Accorhotels.com— крупнейшая сеть отелей
- Ostrovok.ru - интернет ресурс систем бронирования на русском языке

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Технологии гостиничной деятельности

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство  Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM  Интернет-браузер Google Chrome

3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p>	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p> <p>Интернет-браузер Google Chrome</p>