

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



А.А.Панфилов

2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
5	3/108	18	18	-	72	Зачёт
Итого	3/108	18	18	-	72	Зачёт

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** «Технологические процессы в сервисе» - формирование у будущих специалистов современного системного мышления и комплекса специальных знаний в области осуществления технологических процессов в сфере сервисных услуг со спектром специальных технологий, используемых в социокультурной сфере, обучение студентов грамотному применению программно-целевых методов управления производством для принятия решений. Практическое освоение курса предполагает формирование умений профессионального менеджера по организации производства на рынке услуг социокультурного сервиса, в целях обеспечения эффективного функционирования предприятий в условиях рыночных отношений.

### **Задачи:**

- рассмотреть вопросы сущности технологии как науки о способах воздействия на социальные объекты; социальные технологии как совокупность приемов и методов, применяемых социальными институтами и социальными менеджерами для достижения поставленной цели, в процессе осуществления социальной деятельности в социально-культурной сфере;
- изучить типологии социальных технологий в зависимости от класса решаемых социальных задач, видов, сфер и уровней социальной организации; принципы разработки социальных технологий в социально-культурной сфере; специфику технологий в социально-культурной сфере при оказании услуг;
- развивать активность и инициативу для участия в реализации мероприятий по повышению эффективности производства, направленных на сокращение расхода материалов, снижение трудоемкости, повышение производительности труда;
- воспитывать ответственность за результаты своего труда, а также технологическую культуру.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Экономика организации», «Маркетинг услуг», «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Сервисология», «Менеджмент в сфере услуг».

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<p><b>(ПК-7)</b> - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;</li> <li>- специфику разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе информационных и коммуникационных технологий.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b> способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>
<p><b>(ОК-5)</b> – способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные документы, регламентирующие деятельность по оказанию сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</li> <li>- технологии и способы решения различных проблем при оказании сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управлять качеством услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</li> <li>- обеспечивать контроль качества выполнения услуг сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</li> </ul>



		<b>Владеть:</b> - способностью к самоорганизации и самообразованию
--	--	---

#### 4. ОБЪЁМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии	5	1-2	2	2		5	2/50%	
2.	Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе	5	3-4	2	2		5	2/50%	
3.	Тема 3. Технологии в социально-культурном сервисе.	5	5-6	2	2		10	2/50%	Рейтинг-контроль №1
4.	Тема 4. Социальные технологии и риск	5	7-8	2	2		10	2/50%	
5.	Тема 5. Приоритетные технологии в сервисе и туризме	5	9-10	2	2		10	2/50%	
6.	Тема 6. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов	5	11-12	2	2		10	2/50%	Рейтинг-контроль №2
7.	Тема 7. Технология предоставления таймшерных услуг	5	13-14	2	2		10	2/50%	
8.	Тема 8. Технология создания и управления брендом	5	15-16	2	2		6	2/50%	

9.	Тема 9. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса	5	17-18	2	2	6	2/50%	Рейтинг-контроль №3	
<b>Всего за 5 семестр</b>			<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>72</b>	<b>18/50 %</b>	<b>Зачёт</b>
<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>				-					
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>72</b>	<b>18/50%</b>	<b>Зачёт</b>

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии

Цели, задачи дисциплины «Технические процессы в сервисе». Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники. Теоретические основы социальных технологий. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности. Технологии в социально-культурном сервисе. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

#### Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе

Принципы технологизации социальных процессов. Типология социальных технологий по классу решаемых задач. Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.

#### Тема 3. Технологии в социально-культурном сервисе.

Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе.

#### Тема 4. Социальные технологии и риск

Подходы к интерпретации понятия «риск». Условия ситуации риска. Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.

#### Тема 5. Приоритетные технологии в сервисе и туризме

Технология предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения. Технология предоставления консалтинговых услуг. Технология предоставления лизинговых услуг. Технология предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы). Технология разработки и проведения экскурсии. Технология формирования имиджа сервисного предприятия. Технология эффективной рекламы сервисных услуг. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.



## **Тема 6. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов**

Понятие инжиниринга. Состав полного цикла инжиниринга. Направления инжиниринга: консультативный, технологический, финансовый, строительный, общий инжиниринг. Этапы инжиниринга. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.

## **Тема 7. Технология предоставления таймшерных услуг**

Таймшер как направление клубного отдыха. Внутренний и внешний таймшер. Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки). Развитие таймшер-индустрии в России.

## **Тема 8. Технология создания и управления брендом**

Понятие бренда и брендинга. Отличие бренда от торговой марки. Технология создания бренда. Управление брендом.

## **Тема 9. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе**

Определение и виды франчайзинга. Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга. Особенности развития франчайзинга в России.

Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии**

*Практическое занятие 1.* Техника и технология в социально-культурном сервисе..  
Технология: общая характеристика. Классификация технологий.

*Практическое занятие 2.* Документирование технологических процессов  
Нормативная база организации технологического процесса. (Конституция РФ, Закон о защите прав потребителя, Гражданский кодекс, ГОСТ 3.1109-82. ЕСТД; ГОСТ 3.1103-2011; ГОСТ 3.1119-83; ГОСТ 3.1201-85.

### **Тема 2. Технологизация социальных процессов в обществе**

*Практическое занятие 3.* Изучение принципов технологизации социальных процессов и типологии социальных технологий по классу решаемых задач; технологий, используемых для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

*Практическое занятие 4.* Изучение системы, видов и методов воздействия на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.

### **Тема 3. Технологии в социально-культурном сервисе.**

*Практическое занятие 5.* Принципы классификаций технологий в сервисе. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии.

*Практическое занятие 6.* Инновационные технологии в экономике. Квзитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе.

### **Тема 4. Социальные технологии и риск**

*Практическое занятие 7.* Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014, утвержденный Приказом Росстандарта от 31.01.2014 г. Виды экономической деятельности в социально-культурной сфере.

*Практическое занятие 8.* Подходы к интерпретации понятия «риск». Условия ситуации риска. Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.

### **Тема 5. Приоритетные технологии в сервисе и туризме**

*Практическое занятие 9.* Изучение технологий предоставления услуг в социокультурном сервисе: технологии предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения, технология предоставления консалтинговых услуг, технологии предоставления лизинговых услуг.

*Практическое занятие 10* Изучение технологий предоставления услуг в социокультурном сервисе: технологии предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы), технология разработки и проведения экскурсии, технологии формирования имиджа сервисного предприятия, технологии эффективной рекламы сервисных услуг, технологии формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.

### **Тема 6. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов**

*Практическое занятие 11.* Изучение состава полного цикла инжиниринга и его этапов.

*Практическое занятие 12.* Изучение направлений инжиниринга: консультативного, технологического, финансового, строительного, общего инжиниринга. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного улучшения деятельности предприятия.

### **Тема 7. Технология предоставления таймшерных услуг**

*Практическое занятие 13.* Изучение технологии предоставления таймшерных услуг как направления клубного отдыха. Развитие таймшер-индустрии в России.

*Практическое занятие 14.* Преимущества и недостатки внутреннего и внешнего таймшера, как способа планирования отдыха.

### **Тема 8. Технология создания и управления брендом**

*Практическое занятие 15.* Изучение понятий бренда и брендинга и отличий бренда от торговой марки. Изучение ГОСТ Р 56645.1-2015 Системы дизайн-менеджмента. Руководство по управлению дизайном промышленной продукции

*Практическое занятие 16.* Изучение технологии и этапов создания бренда. Порядок, цели, задачи управления брендом.

### **Тема 9. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе**

*Практическое занятие 17.* Изучение видов и составляющих франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга. Особенности развития франчайзинга в России.

*Практическое занятие 18.* Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК). Принципы построения системы управления качеством Системы оценки показателей качества услуг сервиса.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Технологические процессы в сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 2-9);*
- *Анализ ситуаций (темы № 2-19);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №4;5;6)*

*Другое:*



- Деловые игры, дискуссии (темы 2, 4, 7, 9)
- Работа в малых группах (темы 3;5;9)

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **Вопросы для рейтинг-контроля №1**

1. Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники.
2. Теоретические основы социальных технологий.
3. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.
4. Технологии в социально-культурном сервисе.
5. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.
6. Принципы технологизации социальных процессов. Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
7. Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
8. Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.
9. Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии.
10. Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе

### **Вопросы для рейтинг-контроля №2**

1. Социальные технологии и риск. Подходы к интерпретации понятия «риск». Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.
2. Технология предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения.
3. Технология предоставления консалтинговых услуг.
4. Технология предоставления лизинговых услуг.
5. Технология предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы).
6. Технология формирования имиджа сервисного предприятия.
7. Технология эффективной рекламы сервисных услуг.
8. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.
9. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов. Понятие инжиниринга. Состав полного цикла инжиниринга. Направления и этапы инжиниринга.
10. Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.



### **Вопросы для рейтинг-контроля № 3**

- 1.Технология предоставления таймшерных услуг. Таймшер как направление клубного отдыха
- 2.Внутренний и внешний таймшер. Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки).
- 3.Развитие таймшер-индустрии в России.
- 4.Понятие бренда и брендинга. Отличие бренда от торговой марки.
- 5.Технология создания бренда. Управление брендом.
- 6.Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе
- 7.Определение и виды франчайзинга.
- 8.Составляющие франчайзинга.
- 9.Преимущества и недостатки франчайзинга.
10. Особенности развития франчайзинга в России.

### **Вопросы к зачёту.**

- 1.Техника и технология: определения, соотношение понятий.
2. История техники.
- 3.Теоретические основы социальных технологий.
- 4.Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.
- 5.Технологии в социально-культурном сервисе.
- 6.Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.
- 7.Принципы технологизации социальных процессов.
- 8.Типология социальных технологий по классу решаемых задач.
- 9.Социальные технологии, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
- 11.Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.
12. Принципы классификаций технологий.
- 13.Классы и типы социальных технологий.
- 14.Приоритетные социальные технологии.
- 15.Квазитехнологии и антитехнологии в социально-культурном сервисе.
- 16.Социальные технологии и риск. Подходы к интерпретации понятия «риск».
- 17.Условия ситуации риска. Прогнозирование уровня риска при проектировании технологий.
- 18.Приоритетные технологии в сервисе и туризме
- 19.Технология предоставления оздоровительных услуг в средствах размещения.
20. Технология предоставления консалтинговых услуг.
- 21.Технология предоставления лизинговых услуг.
- 22.Технология предоставления услуг турлидера (руководителя туристской группы).
23. Технология разработки и проведения экскурсии.
- 24.Технология формирования имиджа сервисного предприятия.
- 25.Технология эффективной рекламы сервисных услуг.
- 27.Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса.

28.Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов. Понятие инжиниринга.

29.Состав полного цикла инжиниринга.

30.Направления инжиниринга: консультативный, технологический, финансовый, строительный, общий инжиниринг.

31.Этапы инжиниринга.

32.Реинжиниринг как инновационный процесс, направленный на перепроектирование бизнеса для достижения значительного, скачкообразного улучшения деятельности предприятия.

33.Технология предоставления таймшерных услуг

34.Таймшер как направление клубного отдыха.

35.Внутренний и внешний таймшер.

37.Таймшер как способ планирования отдыха (достоинства и недостатки).

38.Развитие таймшер-индустрии в России.

39.Технология создания и управления брендом

40.Понятие бренда и брендинга. Отличие бренда от торговой марки.

41.Технология создания бренда.

42.Управление брендом.

43.Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе. Определение и виды франчайзинга.

44.Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга.

45.Особенности развития франчайзинга в России.

*Самостоятельная работа* студентов призвана сформировать у них знания, умения и навыки, которые будут способствовать становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего свои профессиональные обязанности в практической деятельности. Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды:

-работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса (реферат);

подготовку к практическим занятиям по темам (тесты и задания приведены в рабочей программе);

- подготовку рефератов, докладов, сообщений, защиту реферата и подготовку к зачету;

-решение ситуационных задач, подготовку к деловым играм, решению производственных ситуаций, работу с литературными и др. источниками.

Предусмотренные виды самостоятельной работы направлены на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

Перечень тем самостоятельной работы студентов соответствует тематическому плану рабочей программы.

### **Вопросы для самостоятельного изучения.**

1.Общие и специфические методы технологии производства

2 Особенности предприятий сервиса в отличие от промышленных предприятий.

3 Технологические и производственные процессы.

- 4 Элементы технологических операции систем сервиса
5. Информационные технологии в проектировании технологических процессов
6. Структурные схемы и классификация технологических потоков
7. Компоновка технологической линии
8. Аттестация технического и организационного уровня производств
9. Документирование технологических процессов.
10. Нормативная база организации технологического процесса.
11. Процесс становления технологий.
12. Роль техники в жизни общества.
13. История развития социальных технологий.
14. Классификация и основные виды социальных технологий.
15. Технология и ее роль в современном обществе.
16. Инжиниринг как новая технология
17. Мерчендайзинг как современная технология

### **Примерная тематика рефератов (эссе) и докладов**

1. Технологический процесс производства
2. Автоматизация технологических процессов
3. Разработка технологического процесса
4. Управление технологическими процессами
5. Технологический процесс производства услуг в сфере социокультурного сервиса
6. Основные технологические процессы в сфере социокультурного сервиса
7. Операции технологического процесса
8. Безопасность технологических процессов
9. Контроль технологического процесса
10. Карта технологического процесса
11. Виды технологических процессов
12. Проектирование технологических процессов
13. Выполнение технологического процесса
14. Характеристика технологического процесса
15. Технологические процессы в сфере сервиса
16. Процесс становления технологий.
17. История развития социальных технологий.
18. Классификация и основные виды социальных технологий.
19. Технология и ее роль в современном обществе.
20. Сущность и значение технологий в сфере социокультурного сервиса
21. Классификация основных видов технологий.
22. Инновационные социальные технологии.
23. Инжиниринг как новая технология
24. Технология позиционирования сервисных услуг
25. Технология предоставления дополнительных услуг в сфере социокультурного сервиса
26. Автоматизация проектирования технологических процессов сервиса.
27. Документирование технологического процесса
28. Нормативно-правовые документы, регулирующие разработку новых технологий
29. Этапы технологического процесса



30. Комплект документов технологического процесса
31. Комплект технологической документации
32. Организационно-технологические документы
33. Телекоммуникационные технологии
34. Когнитивные технологии.
35. Операционное описание технологического процесса
36. Закономерность развития технологического процесса
37. Технико-экономические показатели технологических процессов
38. Принципы разработки технологии новых услуг
39. Область применения новых технологий в сфере сервиса
40. Причины инвестиций в новые технологии

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3.	2019		<a href="https://new.znaniium.com/catalog/product/1047983">https://new.znaniium.com/catalog/product/1047983</a>
2. Мотышина, М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для академического бакалавриата / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов; под редакцией М.С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 282 с — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10440-0.	2019		<a href="https://urait.ru/bcode/43002">https://urait.ru/bcode/43002</a> 8

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9.	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904">https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904</a>
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0.	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903">https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903</a>
5. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592">https://bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592</a>
Дополнительная литература			
1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ).	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/obsluzhivaniye-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040">https://bibli-online.ru/book/obsluzhivaniye-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040</a>
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3.	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/marketing-gostinichnogo-predpriyatiya-432906">https://bibli-online.ru/book/marketing-gostinichnogo-predpriyatiya-432906</a>

## 7.2. Периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.
2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для

специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель»-Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

6. Журнал «Академия гостеприимства», Издательство «Медиа про

### **7.3. Интернет-источники**

1. Федеральное агентство по туризму - <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>

2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - <http://libgost.ru/>

3. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей - <http://bsnss.net/>

4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господдержка малого и среднего предпринимательства.- <http://smb.gov.ru/>

5. Портал индустрии гостеприимства - <http://horeca.ru>

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ.- <http://.frontdesk.ru>

7. Всё про гостиницы, отели - <http://.new-hotel.ru>

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

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.* Практические работы проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием: 305-5, 103-5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.



Рабочую программу составил К.В.Н. Циринкер О.И.

*Циринкер О.И.*

Рецензент

(представитель работодателя) ГБОУ ВПО "Институт физической культуры, спорта и туризма" г. Сергиев Посад  
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТЧС

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой ТЧС Гужова Л.П.  
(ФИО, подпись)

*Гужова Л.П.*

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01, сервис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Яресько Р.Б.  
(ФИО,

подпись)

*Яресько Р.Б.*