

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)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:



Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дополнительные услуги гостиничных предприятий
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.03 «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир
2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Дополнительные услуги гостиничных предприятий» является изучение и анализ теоретических основ и практического опыта развития индустрии гостеприимства с применением современных технологий и видов гостиничных услуг.

Задачи:

- изучение особенностей современного состояния и развития индустрии гостеприимства,
- выявление видов и место гостиничных услуг в структуре гостеприимства,
- анализ классификаций и типологий гостиничных предприятий,
- разработка стратегии маркетинга в гостинично-туристском сервисе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Дополнительные услуги гостиничных предприятий» является факультативной дисциплиной учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничными предприятиями; – современные технологии оказания услуг потребителям; – технологии разработки и формирования услуг гостиничного предприятия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям потребителей; – подобрать наиболее подходящие технологии оказания дополнительных услуг и формы обслуживания потребителей, на основе требований существующих и потенциальных клиентов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками предоставления гостиничного продукта, необходимого для удовлетворения конкретных потребностей гостя; – навыками оценки необходимости внедрения современных услуг в деятельности гостиничного предприятия. 	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание Доклад Отчёт по практической подготовке

<p>ПК-4 Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности</p>	<p>ПК-4.1. Осуществляет координацию и контроль технологических процессов в гостиничной деятельности</p>	<p><i>Знать:</i> – основные требования, предъявляемые потребителями услуг гостиничных предприятий; – методы контроля технологических процессов в гостиничной деятельности</p> <p><i>Уметь:</i> – подбирать технологию оказания различного рода услуг в соответствии с требованиями клиентов;</p> <p><i>Владеть:</i> – навыками оказания услуг с использованием современных технологий; – навыками контроля технологических процессов в гостиничной деятельности.</p>	<p>Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание Доклад Отчёт по практической подготовке</p>
--	---	--	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётных единиц, 72 часа

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности	6	1-2	2	2		2	4	
2	Виды услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями	6	3-4	2	2		2	4	
3	Услуги питания	6	5-6	2	2		2	4	Рейтинг-контроль №1
4	Экскурсионные услуги	6	7-8	2	2			4	
5	Организация отдыха и спортивно-оздоровительные услуги	6	9-10	2	2			4	
6	Прочие услуги гостиничных предприятий	6	11-12	2	2		2	4	Рейтинг-контроль №2
7	Качество предоставляемых гостиничных услуг	6	13-14	2	2			4	
8	Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг	6	15-16	2	2		2	4	
9	Правовые вопросы предоставления гостиничных услуг	6	17-18	2	2			4	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:				18	18		10	36	Зачёт
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				18	18		10	36	Зачёт

Тематический план
форма обучения – заочная (3 г. 6 мес.)

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности	5						4	
2	Виды услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями	5		1	1		2	8	
3	Услуги питания	5						8	Рейтинг-контроль №1
4	Экскурсионные услуги	5						8	
5	Организация отдыха и спортивно-оздоровительные услуги	5						8	
6	Прочие услуги гостиничных предприятий	5		1	1		2	8	Рейтинг-контроль №2
7	Качество предоставляемых гостиничных услуг	5						8	
8	Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг	5		1	1		2	8	
9	Правовые вопросы предоставления гостиничных услуг	5		1	1			8	Рейтинг-контроль №3
Всего за семестр:				4	4		6	68	Зачёт
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				4	4		6	68	Зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности

Понятие "услуга" и основная ее специфическая черта. Понятие "гостиница". Понятие "гостиничная услуга". Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг.

Тема 2. Виды услуг, предоставляемые гостиничными предприятиями

Виды услуг, оказываемые гостиницами. Основные и дополнительные гостиничные услуги, платные и бесплатные услуги.

Тема 3. Услуги питания

Функционирование предприятий питания. Классификация предприятий питания. Функции сотрудников в службе питания в гостинице.

Тема 4. Экскурсионные услуги

Понятие и задачи экскурсионного обслуживания. Функции и принцип предоставления экскурсионных услуг. Содержание и сущность экскурсий.

Тема 5. Организация отдыха и спортивно-оздоровительные услуги

Формы организации анимационно-досуговой деятельности. Программа туристической анимации: разработка и проведение. Классификация физкультурно-оздоровительных услуг. Оздоровительные центры.

Тема 6. Прочие услуги гостиничных предприятий

Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Коммунально-бытовые услуги. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.

Тема 7. Качество предоставляемых гостиничных услуг

Понятие и управление качеством гостиничных услуг. Общие требования к гостиницам. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей. Система качества услуг.

Тема 8. Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг

Понятие и сущность маркетинговых исследований. Методика и этапы проведения маркетинговых исследований в гостинице. Анкетный опрос. Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг.

Тема 9. Правовые вопросы предоставления гостиничных услуг

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Договорные отношения между клиентом и гостиничным предприятием. Страхование гостиничных услуг. Нормативная база по обеспечению системы качества обслуживания в туристском бизнесе.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 2. Виды услуг, предоставляемые гостиничными предприятиями

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 3. Услуги питания

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 4. Экскурсионные услуги

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 5. Организация отдыха и спортивно-оздоровительные услуги

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 6. Прочие услуги гостиничных предприятий

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 7. Качество предоставляемых гостиничных услуг

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 8. Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Тема 9. Правовые вопросы предоставления гостиничных услуг

Ситуационные задачи. Подготовка докладов.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, ситуационные задания

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

5.1. Текущий контроль успеваемости.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Дополнительные услуги гостиничных предприятий» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые вопросы, практико-ориентированные задания и задачи для текущего контроля приведены ниже.

Вопросы к рейтинг-контролю №1

1. Услуга, которая обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления.

- А) социально-культурная
- Б) материальная
- В) потребительская
- Г) общественная

2. Удовлетворение различных потребностей человека (одежда, жилище, питание, восстановление здоровья) с помощью современных технологий в условиях мелких производств и быта.

- А) технический сервис
- Б) информационный сервис
- В) социально-культурный сервис
- Г) технологический сервис

3. Утверждение, что специфика гостиничных предприятий состоит в том, что обслуживание клиентов должно происходить быстро, относится:

- А) срочному характеру услуги
- Б) неотделимости услуги
- В) непостоянство качества
- Г) недолговечность

4. Сервис, атмосфера, дружелюбие, инициатива относятся:

- А) твердый продукт / материальные услуги.
- Б) твердый продукт/ нематериальные услуги
- В) мягкий продукт/нематериальные услуги
- Г) мягкий продукт/материальные услуги

5. Организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности:

- А) услуга
- Б) сфера услуг
- В) гостиничный продукт
- Г) гостиничная услуга

6. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (несколько вариантов)

- А) обеспечение гаражом
- Б) доставка в номер корреспонденции при ее получении
- В) пользование медицинской аптечкой

Г) предоставление музыкальных инструментов

7. Представление закусок и напитков в номер, медицинские и косметические процедуры, установка дополнительного оборудования в номере, организация спортивно-оздоровительных услуг, создание условий для проведения конференций и т.п:

А) повышают уровень комфорта

Б) облегчают пребывания туристов в гостинице

В) удовлетворяют особые требования гостей

Г) обогащают знания туристов о районе, стране

8. Предприятие питания, на котором готовится и реализуется продукция в основном собственного производства

А) ресторан

Б) кафе

В) столовая

Г) буфет

9. Гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного завтрака, который называется еще английским завтраком

А) континентальный

Б) европейский

В) американский

Г) бермудский

10. Полный пансион, предполагающий бесплатные напитки местного производства не только во время еды, но и в небольшом количестве на протяжении всего дня.

А) all inclusive

Б) half board

В) mini all inclusive

Г) full board

11. В обеденное время в меню шведского стола включают наименований холодных блюд и закусок:

А) 10-15

Б) 12-16

В) 13-17

Г) 15-20

12. Какому классу оказания услуг соответствует комфортность зала, внимательность персонала, широкий ассортимент блюд.

А) первый

Б) высший

В) люкс

Г) средний

13. Предприятия общественного питания при гостиницах начинают работу:

А) не позднее 7 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч

Б) не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 23 ч

В) круглосуточно

Г) не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч

14. Какой план питания чаще используется в гостиницах, рассчитанных в основном на транзитных пассажиров и деловых людей:

А) бермудский

Б) модифицированный американский

В) европейский

Г) континентальный

15. Перечислите 3 необычные гостиничные услуги: _____

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Функция экскурсии, заключающаяся в том, что экскурсия способствует распространению политических, философских, научных, художественных и других взглядов, идей и теорий:

- А) информации
- Б) научной пропаганды
- В) организации культурного досуга
- Г) формирования интересов

2. Какая экскурсия строится на показе самых различных объектов, а события излагаются крупным планом:

- А) обзорная
- Б) тематическая
- В) познавательная
- Г) образовательная

3. Экскурсия, совмещающая в себе элементы познания с элементами отдыха, проводится в лесу, в парке, по морю, реке и пр.;

- А) экскурсия-массовка
- Б) экскурсия-лекция
- В) экскурсия-концерт
- Г) экскурсия-прогулка

4. В формировании экскурсионного турпродукта и технологическом процессе создания экскурсии выделяют

- А) 2 этапа
- Б) 3 этапа
- В) 4 этапа
- Г) 5 этапов

5. Этап формирования экскурсионного турпродукта включающий технологию создания экскурсионного продукта в качестве товара:

- А) докоммуникативный этап первого уровня
- Б) докоммуникативный этап второго уровня
- В) докоммуникативный этап третьего уровня
- Г) демонстрационный этап

6. Деятельность, направленная на восстановление и укрепление физических и духовных сил человека:

- А) экскурсия
- Б) SPA услуги
- В) анимация
- Г) услуги питания

7. Досуговые мероприятия, которые строятся на привлечении туристов к творчеству, сотворчеству, состязанию в творческих способностях, к приобретению навыков мастерства:

- А) приключенческо-игровые анимационные программы
- Б) любительские анимационные программы
- В) культурно-познавательные анимационные программы
- Г) зрелищно-развлекательные анимационные программы

8. Галассотерапия это:

- А) воздушно-пузырьковые ванны (с травами, хвоей) с водой из подземных источников.
- Б) использование под медицинским контролем элементов морской среды
- В) лечение с помощью искусственных физических факторов
- Г) профилактика и лечение с использованием целебных свойств растений

9. Что не относится к спортивным услугам:

- А) массаж

- Б) разработка индивидуальных (групповых) рекомендаций
- В) спортивные праздники
- Г) консультации специалистов по проведению медико-восстановительных мероприятий

10. Какая средняя глубина предусмотрена для взрослого бассейна:

- А) 110
- Б) 120
- В) 130
- Г) 140

11. Что не входит в стоимость проката автомобиля:

- А) неограниченный пробег автомобиля
- Б) полная страховка на случай ДТП не по вине клиента
- В) страховка пассажиров от несчастных случаев
- Г) страховка водителя от несчастных случаев

12. В состав услуг по бытовому обслуживанию не входит:

- А) Ремонт и глажение личных вещей
- Б) Продажа предметов культурно-бытового назначения
- В) Срочный ремонт и чистка обуви
- Г) Мелкий ремонт часов, электробритв, кино- и фотоаппаратов, фотоработы

13. В каких гостиницах обязательно должны быть предусмотрены бизнес-центры:

- А) 2*
- Б) 3*
- В) 4*
- Г) 5*

14. Гостиницы виды транспортных услуг предоставляют только 5* гостиница:

- А) вызов такси
- Б) парковку (персоналом гостиницы) и подачу из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя
- В) бронирование или продажу билетов на различные виды транспорта
- Г) аренду (прокат) автомашины гостиницы

15. Где не могут размещаться торговые точки в гостиницах:

- А) основных досуговых местах гостиницы
- Б) в вестибюле
- В) поэтажных холлах
- Г) специально выделенных автономных зонах

Вопросык рейтинг-контролю №3

1. Уровень для оценки качества, который отражает материализацию в услугах передового мирового опыта:

- А) эстетический.
- Б) технический.
- В) эксплуатационный
- Г) технологический

2. Постоянное, планомерное, целенаправленное влияние на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающие предоставление услуг оптимального качества и полноценное их потребление это:

- А) система качества.
- Б) формирование качества
- В) управление качеством
- Г) контроль качества

3. Сколько этапов управления качеством гостиничных услуг выделяют в современной теории и практике:

- А) 4

- Б) 5
- В) 6
- Г) 7

4. Совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества услуг это:

- А) система качества.
- Б) формирование качества
- В) управление качеством
- Г) контроль качества

5. Документ, содержащий информацию об уровне качества, репутации гостиницы, целях обеспечения качества услуг, выборе подхода к достижению целей в области качества, роли персонала отеля это:

- А) политика качества
- Б) руководство качества
- В) должностные инструкции персонала отеля
- Г) должностная инструкция руководителя отеля

6. go-show это:

- А) случай неявки клиента или поздней аннуляции брони
- Б) количества бронирований в динамике и в распределении по сегментам
- В) клиент, покупающий номер без предварительного бронирования, без скидок, по более высоким ценам
- Г) отказа от продаж

7. Изучение поведения объекта в реальной обстановке, заключается в непосредственной фиксации настоящего поведения или результатов прошлого поведения в реальных условиях:

- А) эксперимент
- Б) наблюдение
- В) имитация
- Г) опрос

8. Краткосрочные меры по поощрению покупки гостиничных услуг, включающие разнообразный набор средств с целью вызвать быструю положительную ответную реакцию покупателя (рынка):

- А) реклама
- Б) прямые продажи
- В) стимулирование продаж
- Г) связи с общественностью

9. Инициирование редакционных статей, отчетов о достоинствах гостиницы в прессе, радио, ТВ это:

- А) реклама
- Б) прямые продажи
- В) стимулирование продаж
- Г) связи с общественностью

10. Разрешение, выдаваемое государственным органом юридическим или физическим лицам на осуществление гостиничной деятельности в течение определенного времени при соблюдении ряда условий:

- А) сертификат
- Б) стандарт
- В) документ о государственной регистрации
- Г) лицензия

11. Минимальный срок действия лицензии составляет:

- А) 1 год

- Б) 3 года
- В) 5 лет
- Г) 7 лет

12. Деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения безопасности, технической и информационной совместимости, качества продукции и т.д. это:

- А) сертификация
- Б) стандартизация
- В) государственная регистрация
- Г) лицензирование

13. Процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя и потребителя организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.

- А) сертификация
- Б) стандартизация
- В) государственная регистрация
- Г) лицензирование

14. Схема сертификации, при которой оценивают организацию (предприятие) – исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям государственных стандартов:

- А) 2.
- Б) 3.
- В) 4
- Г) 5

15. Сколько форм сертификации существует:

- А) 2
- Б) 3
- В) 4;
- Г) 5

16. Удовлетворение различных потребностей человека (одежда, жилище, питание, восстановление здоровья) с помощью современных технологий в условиях мелких производств и быта.

- А) технический сервис
- Б) информационный сервис
- В) социально-культурный сервис
- Г) технологический сервис

17. Сервис, атмосфера, дружелюбие, инициатива относятся:

- А) твердый продукт / материальные услуги.
- Б) твердый продукт/ нематериальные услуги
- В) мягкий продукт/нематериальные услуги
- Г) мягкий продукт/материальные услуги

18. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (несколько вариантов)

- А) обеспечение гаражом
- Б) доставка в номер корреспонденции при ее получении
- В) пользование медицинской аптечкой
- Г) предоставление музыкальных инструментов

19. Предприятие питания, на котором готовится и реализуется продукция в основном собственного производства

- А) ресторан
- Б) кафе
- В) столовая

Г) буфет

20. Полный пансион, предполагающий бесплатные напитки местного производства не только во время еды, но и в небольшом количестве на протяжении всего дня.

А) all inclusive

Б) half board

В) mini all inclusive

Г) full board

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Дополнительные услуги гостиничных предприятий» проводится в форме зачёта.

Вопросы к зачёту

1. Понятие гостиничной услуги. Взаимозависимость гостиничных услуг и целей поездки.
2. Материальные и социокультурные услуги.
3. Классификация отелей по уровню услуг.
4. Стандартизация гостиничных услуг. Основные требования стандарта.
5. Категории стандартов гостиничных услуг.
6. Технология и организация работы анимационной службы в гостинице.
7. Технология и организация спортивных мероприятий в гостинице.
8. Технология и организация лечебно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
9. Технология и организация конференций в гостинице.
10. Предоставление услуг трансфера в гостинице.
11. Организация службы проката автомобилей в гостинице.
12. Организация торгового обслуживания в гостинице.
13. Технология формирования и предоставления бизнес пакетов в гостинице.
14. Технология и организация работы SPA-центров, SPA-салонов в гостиницах (услуги талассотерапии, эротерапии и т.д.).
15. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
16. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
17. Технология работы бизнес-центра, экскурсионного бюро, телекоммуникационных услуг в гостинице.
18. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
19. Технология работы службы питания в гостинице, Room-service, кейтерин-га, столовой, лобби-баров, банкетов и конференций в гостиницах.
20. Технология работы службы хозяйственного обеспечения, бытовых услуг и уборки в гостинице.
21. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
22. Организация торгового обслуживания в гостинице.
23. Сертификация гостиничных услуг.
24. Показатели качества гостиничных услуг. Типы качества.
25. Критерии качества гостиничных услуг.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников, подготовку докладов и презентаций по темам, разработку тестовых заданий, составление глоссария.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт	2021	https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-476140
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт	2021	https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-484924
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт	2021	https://urait.ru/book/marketing-gostinichnogo-predpriyatiya-469178
Дополнительная литература		
1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/475778
2. Менеджмент: методы принятия управленческих решений : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 276 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13050-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/475768
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/471505

6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом*
 2. Маркетинг в России и за рубежом *
- * – литература из фонда библиотеки ВлГУ

6.3. Интернет ресурсы

1. <https://tourism.gov.ru/> – Национальный туристический портал
2. <http://library.vlsu.ru/> – сайт научной библиотеки ВлГУ
3. www.rha.ru – Российская Гостиничная Ассоциация
4. <https://rjm.spbu.ru/> – Российский журнал менеджмента
5. <http://ecsocman.edu.ru/> – Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
6. <http://www.scopus.com/> – библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
7. webofscience.com – база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

пакет MS-Office

Microsoft Windows

7-Zip

AcrobatReader

СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ)

Примечание.

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил кон. доц. Наумова ИВ Жуков

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»
протокол № 1 от 25.08.2021 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. [подпись]



Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
протокол № 1 от 30.08.21 г.

Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. [подпись]

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20 22 / 20 23 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 29.08.22 года

Заведующий кафедрой к.т.н. Золотых

Ольга Елизавета

Рабочая программа одобрена на 20 ____ / 20 ____ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на 20 ____ / 20 ____ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой _____