

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИС В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки
43.03.01 - Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Форма обучения очная

Гатчина
2019

Рабочая программа по дисциплине «Сервис в индустрии гостеприимства» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н., профессор  /Заборовская О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 27.08.2019 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий



кафедрой / О.В. Заборовская

Руководитель

ОП



/ О.В. Заборовская

Содержание

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| с. 1.Пояснительная записка | 4 |
| 2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 5 |
| 3.Место дисциплины в структуре образовательной программы | 6 |
| 4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 7 |
| 5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий | 8 |
| 6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 10 |
| 7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 11 |
| 8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 13 |
| 9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 15 |
| 10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 17 |
| 11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем | 18 |
| 12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 18 |

1. Пояснительная записка

Курс «Сервис в индустрии гостеприимства» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 – Сервис, формируя необходимые профессиональные компетенции.

Целью освоения дисциплины «Сервис в индустрии гостеприимства» является формирование знаний, умений и навыков в области организации и развития сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

Задачи дисциплины состоят в приобретении знаний, умений и навыков по таким темам, как:

- Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства;
- Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах;
- Классификация гостиниц и иных средств размещения;
- Предприятия общественного питания и туристические фирмы в сервисной деятельности индустрии гостеприимства;
- Диагностика деятельности организаций индустрии гостеприимства;
- Качество услуг и обслуживания в индустрии гостеприимства и его контроль.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине,
соотнесенных с планируемыми результатами освоения
образовательной программы

Дисциплина «Сервис в индустрии гостеприимства» участвует в формировании следующей компетенции:

| Компетенции | Индикаторы | Дескрипторы |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3 - Способен организовывать системный контроль бизнеспроцессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания, проводить оценку эффективности функционирования департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания | ПК – 3.5 – Организует контроль соблюдения необходимого уровня качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания; | <p>Знания:</p> <p>Современного состояния и перспектив развития индустрии гостеприимства</p> <p>Требований к сервисной деятельности в индустрии гостеприимства с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания</p> <p>Основ экспертизы и (или) диагностики технико-экономических и технологических характеристик, а также особенностей контактной зоны предприятия гостеприимства с учётом его конструктивных особенностей</p> <p>Умения:</p> <p>Анализировать соответствие сервисной деятельности в индустрии гостеприимства необходимым требованиям</p> <p>Систематизировать информацию о техникоэкономических и технологических характеристиках, а также особенностях контактной зоны предприятия гостеприимства с учётом его конструктивных особенностей;</p> <p>Анализа качества услуг и обслуживания в индустрии гостеприимства</p> <p>Навыки:</p> <p>Определения требований к сервисной деятельности с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания для различных видов предприятий гостеприимства</p> <p>Диагностики используемых в процессе оказания услуг гостеприимства материальных ресурсов, технологического процесса сервиса, особенностей контактной зоны;</p> <p>Интерпретации результатов анализа качества услуг и обслуживания в индустрии гостеприимства для целей его контроля</p> |

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Сервис в индустрии гостеприимства» является дисциплиной по выбору, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 - Сервис.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция | Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной | Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3 | <p>Теория организации и организационное поведение / Стратегический менеджмент</p> <p>Технические средства и технологии в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p> <p>Правовое регулирование в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Производственная практика (Сервисная практика)</p> | <p>Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Документационное обеспечение управления</p> <p>Сервис в индустрии общественного питания/ Ресторанный бизнес</p> <p>Гостиничный бизнес</p> | - |

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Сервис в индустрии гостеприимства» составляет 4 зачетные единицы или 144 академических часа.

| Семестр | | № семестра 7 | Всего, ак. часов |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|---------------------|
| Общая трудоемкость (всегоак. часов / з.ед) | | 144/4 | 144/4 |
| Контактная работа | Лекции | 16 | 16 |
| | Практические занятия | 32 | 32 |
| Самостоятельная работа | | 60 | 60 |
| Вид промежуточной аттестации (конт.раб./ самост. раб.) | Экзамен | 2,5/33,5 | 36 |

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

| № | Наименование раздела дисциплины (тема) | Трудоемкость | | | | Содержание |
|-----------|---------------------------------------------------|--------------|-------------------|------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | всего | Контактная работа | | самост. работа | |
| | | | лекции | практич. занятия | | |
| 7 семестр | | | | | | |
| 1. | Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства | 15 | 2 | 4 | 9 | История индустрии гостеприимства. Характеристики услуг индустрии гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства Требования к сервисной деятельности в индустрии гостеприимства с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания. |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Классификация гостиниц и иных средств размещения | 27 | 4 | 8 | 15 | Процесс организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Бронирование. Технология работы службы приёма и размещения. Жилая часть гостиницы и её обслуживание. Обеспечение гостей питанием. Дополнительные услуги. Гостиничная анимация. Обеспечение безопасности услуг. Особенности работы персонала в индустрии гостеприимства. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения |
| 3 | Предприятия общественного питания и туристические фирмы в сервисной деятельности индустрии гостеприимства | 18 | 2 | 4 | 12 | Роль предприятий общественного питания и туристических фирм в индустрии гостеприимства. Модели взаимодействия средств размещения, предприятий общественного питания и турфирм в индустрии гостеприимства |
| 4 | Диагностика деятельности организаций индустрии гостеприимства | 24 | 4 | 8 | 12 | Методы экспертизы и (или) диагностики технико-экономических и технологических характеристик, а также особенностей контактной зоны предприятия гостеприимства с учётом его конструктивных особенностей. Диагностика используемых в процессе оказания услуг гостеприимства материальных ресурсов, технологического процесса сервиса, особенностей контактной зоны. |

| | | | | | | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Качество услуг и обслуживания в индустрии гостеприимства. Контроль качества | 24 | 4 | 8 | 12 | Составляющие качества услуг и обслуживания в индустрии гостеприимства. Методы контроля качества услуг и обслуживания. Принципы и методы создания системы контроля качества работы персонала гостиничного комплекса. Стандарты и регламенты в индустрии гостеприимства. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Организация контроля качества услуг и обслуживания в организациях индустрии гостеприимства разных видов. |
| Экзамен | | 36 | 2,5 | | 33,5 | |
| Итого | | 144 | 16 | 34,5 | 93,5 | |

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| № | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля* |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 20 | опрос |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 20 | Оценка доклада, презентации |

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------|
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата) | 20 | Оценка реферата, тестирование |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, итоговый тест) | 33,5 | Опрос, тестирование |
| | Итого | 113,5 | |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
2. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-745-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Сервис в индустрии гостеприимства»

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена) 1.

1. История индустрии гостеприимства.
2. Характеристики услуг индустрии гостеприимства.
3. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства.
4. Требования к сервисной деятельности в индустрии гостеприимства с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания.
5. Основные службы гостиничного комплекса.

6. Процесс организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.

7. Бронирование. Использование специализированных программ.

8. Технология работы службы приёма и размещения.

9. Жилая часть гостиницы и её обслуживание.

10. Обеспечение гостей питанием.

11. Дополнительные услуги. Гостиничная анимация.

12. Обеспечение безопасности услуг в индустрии гостеприимства.

13. Особенности работы персонала в индустрии гостеприимства.

Профессиональные требования к персоналу.

14. Классификация гостиниц и иных средств размещения.

15. Характеристика различных видов предприятий индустрии гостеприимства.

16. Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения

17. Роль предприятий общественного питания и туристических фирм в индустрии гостеприимства.

18. Модели взаимодействия средств размещения, предприятий общественного питания и турфирм в индустрии гостеприимства

19. Методы экспертизы и (или) диагностики технико-экономических и технологических характеристик, а также особенностей контактной зоны предприятия гостеприимства с учётом его конструктивных особенностей.

20. Технологические процессы сервиса в организациях индустрии гостеприимства.

21. Контактная зона. Особенности обслуживания в контактной зоне организации индустрии гостеприимства.

22. Диагностика используемых в процессе оказания услуг гостеприимства материальных ресурсов, технологического процесса сервиса, особенностей контактной зоны.

23. Составляющие качества услуг и обслуживания в индустрии гостеприимства.

24. Методы контроля качества услуг и обслуживания.

25. Принципы и методы создания системы контроля качества работы персонала гостиничного комплекса.

26. Стандарты и регламенты в индустрии гостеприимства.

27. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.

28. Организация контроля качества услуг и обслуживания в организациях индустрии гостеприимства разных видов.

Примерные практико-ориентированные задания

1. По предоставленной информации определить, соответствует ли гостиница заявленной в рекламе категории

2. По представленной информации проведите диагностику контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства. Сформулируйте выводы.

3. На основании представленных отзывов клиентов выявите основные проблемы в качестве обслуживания в гостинице. Предложите меры по преодолению выявленных проблем. Определите необходимые для этого материальные, финансовые и человеческие ресурсы.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1. "Конституция Российской Федерации"(принята всенародным голосованием 12.12.1993)(с учетом поправок, внесенных Законами РФ о

поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).Режим доступа: <http://www.constitution.ru/>

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1(ред. от 01.05.2017)"О защите прав потребителей". Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

б) основная литература:

5. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

6. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-745-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>

7. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

в) дополнительная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597>

2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Орел Ю.В., Вайцеховская С.С., Тельнова Н.Н. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 117 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976605>

3. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 335 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0502-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002736>

г) ресурсы сети «Интернет»:

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>

2. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.

3. Официальный сайт РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
6. Официальный сайт Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО) URL: <https://frio.ru/company/>
7. ProHotel Портал про гостиничный бизнес. <https://prohotel.ru/>
8. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии Гостеприимства (ОСИГ) URL: <https://ocig.ru/>
9. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>
10. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>
11. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>
13. Общероссийская Сеть распространения правовой информации КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
14. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>
15. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.edou.ru/enc/primeri.php>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить

наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Сервис в индустрии гостеприимства» включают в себя следующие виды занятий:

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Сервис в индустрии гостеприимства» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты.

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования, выполнения практикоориентированного задания и (или) тестирования.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «Сервис в индустрии гостеприимства» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными

возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. Проприетарная);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21 SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru
- 4) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент
[-https://www.cfin.ru/rubricator.shtml](https://www.cfin.ru/rubricator.shtml)

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

| |
|-------------------------------|
| Специализированные аудитории: |
|-------------------------------|

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы |
| Технические средства обучения: |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду |
| Специализированные аудитории: |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации |
| Технические средства обучения: |
| мультимедийный комплекс |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11 |