

Документ подписан простой электронной подписью
 Информационное государственное аккредитованное негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования
 ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
 Должность: ректор «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
 Дата подписания: 07.05.2024 12:35:44 (г. Краснодар)
 Уникальный программный ключ: (НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)
 4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по учебной работе,
 доцент Севрюгина Н.И.
 25.12.2023

Б1.О.13

Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства

Аннотация к рабочей программе дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Кафедра государственного и корпоративного управления**
 Учебный план 43.03.03 Гостиничное дело
 Квалификация **бакалавр**
 Форма обучения **очная**
 Программу составил(и): профессор, Елисеева Н.В.; ксн, Зав. кафедрой ПиМК, Севрюгина Н.И

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | 3 (2.1) | | 4 (2.2) | | Итого | |
|--|---------|------|---------|------|-------|-------|
| | Неделя | | Неделя | | | |
| Вид занятий | уп | рп | уп | рп | уп | рп |
| Лекции | 32 | 32 | 32 | 32 | 64 | 64 |
| Практические | 32 | 32 | 32 | 32 | 64 | 64 |
| Индивидуальные консультации | | | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий) | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,6 | 0,6 |
| Контактная работа на аттестации | | | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Консультации перед экзаменом | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| В том числе в форме прак.подготовки | 8 | 8 | 8 | 8 | 16 | 16 |
| Итого ауд. | 64 | 64 | 64 | 64 | 128 | 128 |
| Контактная работа | 65,3 | 65,3 | 66,3 | 66,3 | 131,6 | 131,6 |
| Сам. работа | 8 | 8 | 43 | 43 | 51 | 51 |
| Часы на контроль | 34,7 | 34,7 | 34,7 | 34,7 | 69,4 | 69,4 |
| Итого | 108 | 108 | 144 | 144 | 252 | 252 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|--|
| 1.1 | Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по использованию информационных систем в управлении гостиничным бизнесом, процессах расчета заработной платы и применению автоматизированных информационных технологий для решения задач управления финансово-хозяйственной деятельностью туристической индустрии. |
| 1.2 | |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | |
|--------------------|---|
| Цикл (раздел) ООП: | Б1.О |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: |
| 2.1.2 | |
| 2.1.3 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1); |
| 2.1.4 | |
| 2.1.5 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов |
| 2.1.6 | (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2) |
| 2.1.7 | |
| 2.1.8 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса (ПК-5) |
| 2.1.9 | |
| 2.1.10 | |
| 2.1.11 | Адаптивная физическая культура и спорт |
| 2.1.12 | Иностранный язык делового общения (второй) |
| 2.1.13 | Маркетинг организаций сферы гостеприимства |
| 2.1.14 | Межкультурные коммуникации на иностранном языке |
| 2.1.15 | Менеджмент организаций сферы гостеприимства |
| 2.1.16 | Основы военной подготовки |
| 2.1.17 | Правовая оценка регламентов деятельности гостиничных предприятий |
| 2.1.18 | Сервис на транспорте в сфере гостеприимства |
| 2.1.19 | Учебная практика: ознакомительная практика |
| 2.1.20 | Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка |
| 2.1.21 | Анализ и управление финансовыми результатами деятельности гостиничного предприятия |
| 2.1.22 | Безопасность жизнедеятельности |
| 2.1.23 | Деловые коммуникации и культура речи |
| 2.1.24 | Иностранный язык |
| 2.1.25 | Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства |
| 2.1.26 | Управление себестоимостью гостиничного продукта |
| 2.1.27 | Учет и управление затратами в гостиничной деятельности |
| 2.1.28 | Экономика организаций сферы гостеприимства |
| 2.1.29 | Анимация в сфере гостеприимства |
| 2.1.30 | Информационно-коммуникативные технологии в сфере гостеприимства |
| 2.1.31 | История России |
| 2.1.32 | Международный опыт деятельности гостиничных предприятий |
| 2.1.33 | Организация гостиничного дела |
| 2.1.34 | Основы обслуживания корпоративных клиентов в гостиничном деле |
| 2.1.35 | Сервисная деятельность |
| 2.1.36 | Спортивно-оздоровительный сервис в сфере гостеприимства |
| 2.1.37 | Технологические инновации в сфере обслуживания корпоративных клиентов |
| 2.1.38 | Философия |
| 2.1.39 | PR-технологии и реклама в гостиничной деятельности |
| 2.1.40 | Основы российской государственности |
| 2.1.41 | Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства |

| | |
|------------|--|
| 2.1.42 | Прикладная математика, математические методы и модели в сфере гостеприимства |
| 2.1.43 | Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства |
| 2.1.44 | Связи с общественностью в гостиничной деятельности |
| 2.1.45 | Физическая культура и спорт |
| 2.1.46 | Администрирование гостиниц |
| 2.1.47 | Экология |
| 2.1.48 | Адаптивная физическая культура и спорт |
| 2.1.49 | Иностранный язык делового общения (второй) |
| 2.1.50 | Маркетинг организаций сферы гостеприимства |
| 2.1.51 | Межкультурные коммуникации на иностранном языке |
| 2.1.52 | Основы военной подготовки |
| 2.1.53 | Правовая оценка регламентов деятельности гостиничных предприятий |
| 2.1.54 | Учебная практика: ознакомительная практика |
| 2.1.55 | Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка |
| 2.1.56 | Безопасность жизнедеятельности |
| 2.1.57 | Деловые коммуникации и культура речи |
| 2.1.58 | Иностранный язык |
| 2.1.59 | Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства |
| 2.1.60 | Управление себестоимостью гостиничного продукта |
| 2.1.61 | Учет и управление затратами в гостиничной деятельности |
| 2.1.62 | Спортивно-оздоровительный сервис в сфере гостеприимства |
| 2.1.63 | Технологические инновации в сфере обслуживания корпоративных клиентов |
| 2.1.64 | Связи с общественностью в гостиничной деятельности |
| 2.1.65 | Информационно-коммуникативные технологии в сфере гостеприимства |
| 2.1.66 | Менеджмент организаций сферы гостеприимства |
| 2.1.67 | Анимация в сфере гостеприимства |
| 2.1.68 | Организация гостиничного дела |
| 2.1.69 | Сервисная деятельность |
| 2.1.70 | Правовая оценка регламентов деятельности гостиничных предприятий |
| 2.1.71 | Администрирование гостиниц |
| 2.1.72 | Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» относится к дисциплинам по выбору математического и естественнонаучного цикла. Для изучения названного курса необходимо знание студентами курса математики, информатики, информационное обеспечение управления гостиничным бизнесом, организация гостиничного дела. Знания, полученные при изучении дисциплины «Информационные технологии в управлении гостиничным предприятием» используется в дальнейшем при изучении дисциплин: «Профессиональные компьютерные программы», «Проектирование гостиничной деятельности», в учебно-исследовательской и научно-исследовательской работе, при выполнении дипломной работы |
| 2.2.2 | |
| 2.2.3 | Адаптивная физическая культура и спорт |
| 2.2.4 | Анализ и управление финансовыми результатами деятельности гостиничного предприятия |
| 2.2.5 | Безопасность жизнедеятельности |
| 2.2.6 | Деловые коммуникации и культура речи |
| 2.2.7 | Иностранный язык |
| 2.2.8 | Иностранный язык делового общения (второй) |
| 2.2.9 | Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства |
| 2.2.10 | Управление себестоимостью гостиничного продукта |
| 2.2.11 | Учет и управление затратами в гостиничной деятельности |
| 2.2.12 | Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка |
| 2.2.13 | Экономика организаций сферы гостеприимства |

| | |
|--------|---|
| 2.2.14 | Маркетинг организаций сферы гостеприимства |
| 2.2.15 | Межкультурные коммуникации на иностранном языке |
| 2.2.16 | Менеджмент организаций сферы гостеприимства |
| 2.2.17 | Основы военной подготовки |
| 2.2.18 | Правовая оценка регламентов деятельности гостиничных предприятий |
| 2.2.19 | Сервис на транспорте в сфере гостеприимства |
| 2.2.20 | Учебная практика: ознакомительная практика |
| 2.2.21 | Антикризисное управление в индустрии гостеприимства |
| 2.2.22 | Проектирование гостиничной деятельности |
| 2.2.23 | Психология управления персоналом в гостиничной деятельности |
| 2.2.24 | Риск-менеджмент гостиничного предприятия |
| 2.2.25 | Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг |
| 2.2.26 | Управление персоналом в сфере гостеприимства |
| 2.2.27 | Управленческий учет в организациях гостеприимства |
| 2.2.28 | Ценовая политика гостиничного предприятия |
| 2.2.29 | Ценообразование в сфере гостеприимства |
| 2.2.30 | Инвестиционный менеджмент в гостиничном бизнесе |
| 2.2.31 | Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй) |
| 2.2.32 | Корпоративное управление в гостиничной деятельности |
| 2.2.33 | Организация работы службы приема и размещения |
| 2.2.34 | Организация службы питания и банкетинга в гостиничном бизнесе |
| 2.2.35 | Планирование и прогнозирование гостиничной деятельности |
| 2.2.36 | Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности |
| 2.2.37 | Проектный менеджмент в сфере гостеприимства |
| 2.2.38 | Производственная практика: организационно-управленческая практика |
| 2.2.39 | Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе |
| 2.2.40 | Технологии работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия |
| 2.2.41 | Управление гостиничной деятельностью |
| 2.2.42 | Управление привлечением инвестиций в гостиничном бизнесе |
| 2.2.43 | Управление проектами в гостиничном бизнесе |
| 2.2.44 | Информационное обеспечение гостиничной деятельности |
| 2.2.45 | Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями |
| 2.2.46 | Основы организации деятельности туристических агентств |
| 2.2.47 | Предпринимательство в сфере гостеприимства |
| 2.2.48 | Прикладные методы исследовательской деятельности |
| 2.2.49 | Системы искусственного интеллекта |
| 2.2.50 | Технологии туроператорской и турагентской деятельности |
| 2.2.51 | Управление качеством гостиничных услуг |
| 2.2.52 | Экспертиза и диагностика гостиничного предприятия |
| 2.2.53 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| 2.2.54 | Производственная практика: преддипломная практика |
| 2.2.55 | Производственная практика: сервисная практика |
| 2.2.56 | Администрирование гостиниц |
| 2.2.57 | Администрирование гостиниц |
| 2.2.58 | Экология |
| 2.2.59 | Адаптивная физическая культура и спорт |
| 2.2.60 | Управление себестоимостью гостиничного продукта |
| 2.2.61 | Психология управления персоналом в гостиничной деятельности |
| 2.2.62 | Риск-менеджмент гостиничного предприятия |
| 2.2.63 | Ценовая политика гостиничного предприятия |
| 2.2.64 | Планирование и прогнозирование гостиничной деятельности |
| 2.2.65 | Проектный менеджмент в сфере гостеприимства |

| | |
|---|---|
| 2.2.66 | Технологии работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия |
| 2.2.67 | Управление гостиничной деятельностью |
| 2.2.68 | Управление привлечением инвестиций в гостиничном бизнесе |
| 2.2.69 | Основы организации деятельности туристических агентств |
| 2.2.70 | Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности |
| 2.2.71 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| 2.2.72 | Производственная практика: преддипломная практика |
| 2.2.73 | Менеджмент организаций сферы гостеприимства |
| 2.2.74 | Ценообразование в сфере гостеприимства |
| 2.2.75 | Корпоративное управление в гостиничной деятельности |
| 2.2.76 | Организация работы службы приема и размещения |
| 2.2.77 | Производственная практика: организационно-управленческая практика |
| 2.2.78 | Управление проектами в гостиничном бизнесе |
| 2.2.79 | Экспертиза и диагностика гостиничного предприятия |
| 2.2.80 | Администрирование гостиниц |
| 2.2.81 | Правовая оценка регламентов деятельности гостиничных предприятий |
| 2.2.82 | Антикризисное управление в индустрии гостеприимства |
| 2.2.83 | Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг |
| 2.2.84 | Инвестиционный менеджмент в гостиничном бизнесе |
| 2.2.85 | Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе |
| 2.2.86 | Управление качеством гостиничных услуг |
| 2.2.87 | Производственная практика: сервисная практика |
| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | |
| ПК-2: Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | |
| ПК-5: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | |
| Планируемые результаты обучения (показатели освоения индикаторов компетенций) | |
| ПК-5.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Знать: | |
| Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Хорошо разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Отлично разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Уметь: | |
| Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Хорошо разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Отлично разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Владеть: | |
| Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Хорошо разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Отлично разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| ПК-5.2: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы | |

| |
|---|
| Хорошо использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| Отлично использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| Владеть: |
| Удовлетворительно использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| Хорошо использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| Отлично использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|--|-----------------|
| 3.1 | Знать: |
| Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Удовлетворительно обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы | |
| Удовлетворительно организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности | |
| Удовлетворительно осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | |
| 3.2 | Уметь: |
| Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Удовлетворительно обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы | |
| Удовлетворительно организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности | |
| Удовлетворительно осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | |
| Удовлетворительно использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | |
| 3.3 | Владеть: |
| Удовлетворительно разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности | |
| Удовлетворительно обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы | |
| Удовлетворительно организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности | |

| |
|---|
| Удовлетворительно осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Удовлетворительно определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Удовлетворительно осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Удовлетворительно определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| Удовлетворительно осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |
| Удовлетворительно использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания |