

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.02**

Организация производственных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства

Учебный план: 2024-2025 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ЗАО №1-3-117.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся			Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия					
4	УП	8	4	4	88	4	3	Зачет
	РПД	8	4	4	88	4	3	
5	УП	4	8	8	111	13	4	Зачет, Курсовая работа
	РПД	4	8	8	111	13	4	
Итого	УП	12	12	12	199	17	7	
	РПД	12	12	12	199	17	7	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Воронцова Галина  
Григорьевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области организации производственных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства

**1.2 Задачи дисциплины:**

- рассмотреть теоретические основы организации производства на предприятиях индустрии гостеприимства;
- дать характеристики производственных систем и их видов, технологические нормативы обслуживания на предприятиях гостеприимства;
- предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков организации процесса обслуживания на различных предприятиях индустрии гостеприимства

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Инновации в гостиничном бизнесе
- Мировой рынок гостиничных услуг
- Производственная практика (технологическая практика)
- Организация конгрессно-выставочной деятельности
- Организация туристской деятельности
- Документационное обеспечение туристского бизнеса
- Управление средствами размещения
- Управление доходностью гостиничного предприятия
- Право и стандарты в индустрии туризма и гостиничного бизнеса
- Информационно-коммуникативные технологии в туризме

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-1 : Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса**

**Знать:** правила внутреннего трудового распорядка предприятий индустрии гостеприимства;

**Уметь:** разрабатывать проект мероприятий по совершенствованию деятельности гостиничного комплекса или концепцию нового гостиничного предприятия

**Владеть:** навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа			СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)	Лаб. (часы)		
Раздел 1. Теория организации производства	4					
Тема 1. Основы теории организации производства: основные понятия и определения. Организация производства как система научных знаний и область практической деятельности; сущность, содержание и функции организации производства; содержание основных понятий "производительные силы", "производственно-технические отношения", "социально-экономические отношения"; закономерности организации производственных процессов на предприятии.		1			9	ИЛ
Тема 2. Классификация структур, виды связей и соединений в производственных структурах, их характеристика Характеристика основных межкомпонентных связей и соединений в классификационным признакам: по направлению, по роду и месту в структуре, по характеру воздействия на объект, по пространственной ориентации, по прерывистости, по вариабельности, а также соединений по их конструкции Лабораторная работа. Виды связей и соединений в производственных структурах, их характеристика		1		1	16	ГД
Тема 3. Теория систем: определение, сущность и свойства. Предприятие как система. Формы и методы организации производства. Системная концепция организации производства классификация систем их характеристика; основные признаки организационных систем их характеристика; классификация элементов системы по различным признакам (управления и исполнения, по структурным подразделениям и процессам). Структура управления гостиничного предприятия Лабораторная работа. Проектирование организационной и производственной структуры средства размещения. Практическое занятие. Основные признаки организационных систем.		1	1	1	16	ИЛ
Раздел 2. Организация производства на предприятиях гостеприимства						

<p>Тема 4. Формы и методы организации производства на предприятиях гостеприимства</p> <p>Характеристика форм и методов организации производства специфика организации производственных процессов на предприятиях гостеприимства; разновидности производственных процессов (специализация, кооперирование, концентрация, комбинирование), их характеристика; сфера компетенций работников предприятий размещения</p> <p>Лабораторная работа. Разработка штатного расписания для предприятия гостеприимства.</p> <p>Практическое занятие. Компетенции работников предприятий размещения.</p>	1	1	0,5	14	ГД
<p>Тема 5. Особенности организации производственных процессов на гостиничных предприятиях</p> <p>Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия; профессиональные компетенции работников; программа мотивации и вовлеченности сотрудников</p> <p>Лабораторная работа. Разработка программы мотивации сотрудников.</p> <p>Практическое занятие. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия</p>	2	1	0,5	15	ИЛ
<p>Тема 6. Специфика организации производственных процессов на предприятиях питания</p> <p>Структурные подразделения предприятий питания при гостиницах; производственная и организационная структура штатное расписание работников: взаимодействие структурных подразделений предприятий питания при гостинице; профессиональные компетенции работников; разработка оригинального ресторанный продукта; программа мотивации и вовлеченности сотрудников.</p> <p>Лабораторная работа. Разработка производственной структуры предприятия питания при гостинице, штатного расписания и программы мотивации сотрудников.</p> <p>Практическое занятие. Производственная и организационная структура штатное расписание работников.</p>	2	1	1	18	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	8	4	4	88	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
Раздел 3. Формы взаимодействия гостиничных с предприятиями с туроператорами и другими сервисными предприятиями	5				

<p>Тема 7. Формы взаимодействия средств размещения с туроператорами</p> <p>Выбор оптимального алгоритма сотрудничества гостиничного предприятия с туроператорами, корпоративными клиентами; ценовая политика и договорные отношения; Международная гостиничная конвенция, Международные Правила предоставления гостиничных услуг</p> <p>разработка уникального гостиничного продукта для индивидуальных гостей, пакетные предложения</p> <p>Практическое занятие. Соблюдения правил сотрудничества гостиничных предприятий с туроператорами. Разработка оригинального гостиничного продукта</p>	1	2		17	ИЛ
<p>Тема 8. Взаимодействие гостиничного предприятия с сервисными предприятиями по проведению конгрессно-выставочных предприятий</p> <p>Организация и проведение конгрессных и бизнес мероприятий в гостинице; деятельность отдела продаж и маркетинга, разработка пакета услуг для потребителя в сегментах: B2B; B2C; B2D; план рассадки; меню кофе-брейка, фуршета, банкета; взаимодействие с транспортными агентствами; организация приема участников мероприятия; взаимодействие сотрудников отеля в ходе проведения мероприятия;</p> <p>Практическая работа. Работа с претензиями и жалобами бизнес-клиентов</p> <p>Лабораторная работа. Разработка бизнес мероприятия в отеле</p>	0,5	2	2	16	ИЛ
<p>Тема 9. Ценовая политика средств размещения</p> <p>Категории цен на услуги размещения, питания, дополнительные и сопутствующие услуги средства размещения; ценообразование: себестоимость гостиничного продукта, рентабельность, ценовая стратегия; анализ конкурентов и стратегии продвижения на рынке гостиничных услуг; программа лояльности гостя.</p> <p>Практическое занятие. Разработка программы лояльности гостя</p> <p>Лабораторная работа. Анализ конкурентов гостиничного предприятия</p>	0,5	1	2	20	ГД
<p>Раздел 4. Проектирование концепции гостиничного предприятия</p>					
<p>Тема 10. Разнообразие стилистических концепций средств размещения.</p> <p>Лабораторная работа. Разработка концепции средства размещения</p>	1		2	14	ИЛ

<p>Тема 11. Основные стадии проектирования средств размещения. Основные стадии работ по проектированию средства размещения; техническая документация проекта; дизайн проект средства размещения; стилистическое и цветовое решение интерьеров; функциональное зонирование помещений гостиничного предприятия; требования к площади холла, номеров и ресторанов в гостинице; нормы площади к вспомогательным помещениям коридорам и лифтам; расположение мебели в номерах и холле. Практическое занятие. Стилистические решения средств размещения и питания.</p>			2		14	ИЛ
Раздел 5. Организация безопасности гостей и сотрудников гостиниц и предприятий питания						
<p>Тема 12. Обеспечение безопасных условий пребывания гостей и труда сотрудников в гостинице</p> <p>Специфика организации мероприятий по обеспечению безопасности гостей и безопасных условий труда сотрудников в гостинице; Комплексная модель безопасности в гостинице. Классификация видов угроз, Паспорт безопасности гостиничного объекта; правила поведения персонала и гостей при пожаре и эвакуации; организация процесса охраны труда сотрудников; нормы труда и нормы времени; специфика организации мероприятий по обеспечению безопасных условий пребывания гостей и труда сотрудников в гостинице</p> <p>Практическое занятие. Паспорт безопасности гостиничного объекта</p> <p>Лабораторная работа. Организация процесса охраны труда сотрудников гостиничного предприятия</p>	0,5	0,5	1		15	ИЛ
<p>Тема 13. Обеспечение безопасных условий пребывания гостей и труда сотрудников предприятия питания.</p> <p>Специфика организации мероприятий по обеспечению безопасности гостей и безопасных условий труда сотрудников предприятия питания;</p> <p>Практическое занятие. Паспорт безопасности предприятия питания.</p> <p>Лабораторная работа. Организация процесса охраны труда сотрудников предприятия питания.</p>	0,5	0,5	1		15	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	4	8	8		111	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет, Курсовая работа)	2,25					
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	38,5				199	

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

**4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта):** Целью курсовой работы является углубление и конкретизация знаний по дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы, развитие способности самостоятельного изучения и оценки тех научных данных.

Задачи курсового проектирования:

- приобретение навыков работы с нормативно-правовыми документами, научной и специальной литературой по изучаемой проблеме;
  - обобщение и систематизация результатов исследования проблемы, содержащихся в научной литературе;
  - приобретение навыков обработки фактического материала, представления его в форме таблиц, диаграмм, графиков и их анализ.

- 4.2 Тематика курсовой работы (проекта):**
1. Организация процесса предоставления дополнительных услуг на предприятиях гостеприимства (на примере конкретного предприятия).
  2. Планировочная организация рекреационных учреждений. Технологические потоки и коммуникации.
  3. Организация процесса обслуживания гостей в СПА – комплексах.
  4. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
  5. Организация деятельности руководителя по повышению эффективности средства размещения
  6. Организация деятельности руководителя СПиР по совершенствованию качества обслуживания гостей
  7. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: обзор существующих программ, их назначение и особенности.
  8. Автоматизированные системы управления предприятием питания: обзор существующих программ, их назначение и особенности.
  9. Организация процесса обслуживания VIP-клиентов предприятия индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы, ресторана или кафе).
  10. Организация процесса обслуживания корпоративных клиентов предприятия индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана или кафе).
  11. Совершенствование качества обслуживания клиентов предприятия индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы, ресторана или кафе).
  12. Мотивация персонала предприятия индустрии гостеприимства по повышению эффективности обслуживания клиентов (на примере конкретной гостиницы, ресторана или кафе).
  13. Правовые аспекты деятельности предприятий индустрии гостеприимства в России (на примере конкретного предприятия).
  14. Специфика организации круизного обслуживания туристов (на примере конкретного маршрута).
  15. Организация процесса конгрессного обслуживания (на примере конкретного предприятия).
  16. Разработка уникального продукта на предприятии индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы, ресторана или кафе, вида транспорта).
  17. Организация анимационного мероприятия в загородном комплексе (на примере конкретной гостиницы, ресторана или кафе).
  18. Разработка и внедрение нового вида услуги предприятия индустрии туризма (на примере конкретной турфирмы, гостиницы, ресторана или кафе).
  19. Повышение эффективности обслуживания гостей службой приема и размещения в отелях категории 5 звезд (на примере конкретной гостиницы).
  20. Повышение эффективности обслуживания гостей службой приема и размещения в отелях категории 4 звезд (на примере конкретной гостиницы).
  21. Повышение эффективности обслуживания гостей службой приема и размещения в отелях категории 3 звезд (на примере конкретной гостиницы).
  24. Повышение эффективности функционирования туристской базы (на примере конкретного предприятия).
  25. Организация деятельности загородной базы отдыха (на примере конкретного предприятия).
  26. Организация деятельности СПА-комплекса (на примере конкретного предприятия).
  27. Общая характеристика и анализ компонентов дизайна предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы, ресторана или кафе).
  28. Влияние дизайна интерьера предприятия на качество обслуживания (на примере конкретной гостиницы, ресторана или кафе).
  29. Разработка концепции гостиничного предприятия категории 3 звезды в центре города
  30. Разработка концепции гостинично-ресторанного комплекса категории 4 звезды в курортной зоне
  31. Разработка концепции гостиничного предприятия категории 3 звезды в центре города
  32. Разработка концепции апарт-отеля категории 3 звезды в бизнес-центре города
  33. Разработка концепции малого гостиничного предприятия категории 3 звезды в центре города
  34. Разработка концепции гибридного гостиничного предприятия категории 3 звезды в центре города
  35. Разработка концепции предприятия питания на 50 посадочных мест в центре города
  36. Разработка концепции предприятия питания на 60 посадочных мест в спальном районе города

**4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):**

- Работа выполняется индивидуально.  
 Содержание работы должно точно соответствовать избранной теме и раскрывать ее. Средний объем курсовой работы 20 – 25 страниц.  
 Рекомендуется следующая структура работы:



- введение (2 – 3 стр.)

- основная часть (2 - 3 главы, в каждой главе 2 – 3 смысловых части)

- заключение (2 – 3 стр.)

- список использованной литературы.

Если возможно, приложение.

1. Во введении определяются актуальность и состояние вопроса, дается кратко общая характеристика темы, цель и задачи работы, приводится обзор литературы по избранной теме.

Во введении должны быть сформулированы цель, задачи, объект и предмет исследования, дан краткий обзор использованной литературы.

2. Основная часть в развернутой форме раскрывает непосредственно тему письменной работы. Первая часть должна раскрывать теоретические аспекты изучаемой темы, а вторая - содержать анализ конкретных примеров.

3. Заключение должно содержать краткие обобщающие выводы по рассматриваемому вопросу.

4. Список литературы должен включать перечень всех источников, проработанных в процессе написания письменной работы (для курсовой работы не менее 10 наименований. Основная литература не должна быть старше 5 лет.

При использовании Internet-ресурсов нужно полностью указать автора и название статьи, адрес сайта.

Компьютерный набор текста должен соответствовать следующим требованиям:

поля: левое – 3 см, правое -2, верхнее – 2, нижнее – 3, абзац – 1,25. Шрифт: Times New Roman 14 кг, межстрочный интервал – полуторный.

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

#### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-1	<ul style="list-style-type: none"><li>- Развернуто излагает содержание законодательных и нормативных документов, регулирующих процесс формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта.</li><li>- Ориентируется в актуальных тенденциях развития гостиничной индустрии.</li><li>- Грамотно использует терминологию и аббревиатуры, принятые в гостиничной индустрии.</li><li>- Координирует и контролирует деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства с учетом правил внутреннего трудового распорядка предприятия</li><li>- Выбирает оптимальные варианты проживания, питания и дополнительного обслуживания для разработки гостиничного продукта.</li><li>- Рассчитывает цену спроектированного гостиничного продукта, предложить варианты его продвижения.</li><li>- Выбирает схему построения взаимоотношений между отельерами и туроператорами в процессе реализации проектов в индустрии гостеприимства.</li><li>- Разрабатывает проект мероприятий по совершенствованию деятельности гостиничного комплекса или концепцию нового гостиничного предприятия.</li></ul>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Тестирование</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

#### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Содержание работы соответствует выбранному направлению подготовки и теме работы; <ul style="list-style-type: none"><li>- работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной;</li><li>- дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению;</li><li>- показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных</li></ul>

		<p>документах по данной проблеме;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;</li> <li>- теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы;</li> <li>- в работе широко используются материалы исследования, проведенного автором самостоятельно или в составе группы (в отдельных случаях допускается опора на вторичный анализ имеющихся данных);</li> <li>- в работе проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;</li> <li>- широко представлена библиография по теме работы;</li> <li>- приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;</li> <li>- по своему содержанию и оформлению работа соответствует всем предъявленным требованиям, содержит все необходимые элементы.</li> </ul>
4 (хорошо)	<p>Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Тема соответствует выбранному направлению подготовки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание работы в целом соответствует заданию;</li> <li>- работа актуальна, написана самостоятельно;</li> <li>- дан анализ степени теоретического исследования проблемы;</li> <li>- основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом и методологическом уровне;</li> <li>- теоретические положения сопряжены с практикой;</li> <li>- представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;</li> <li>- практические рекомендации обоснованы;</li> <li>- приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсовой работы;</li> <li>- составлена библиография по теме работы. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации.</li> </ul>
3 (удовлетворительно)	<p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Работа соответствует выбранному направлению подготовки ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;</li> <li>- исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью;</li> <li>- нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;</li> <li>- в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований;</li> <li>- теоретические положения слабо увязаны с</li> </ul>

		управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер; - содержание приложений не освещает решения поставленных задач.
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Тема работы не соответствует выбранному направлению подготовки; - содержание работы не соответствует теме; - работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений; - курсовая работа носит умозрительный и (или) компилятивный характер; - предложения автора четко не сформулированы.
Зачтено	Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все практические задания, возможно допустил несущественные ошибки при устном ответе	
Не зачтено	Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.	

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 4	
1	Содержание и сущность организации производства: основные понятия.
2	Основные функции организации производства.
3	Характеристика форм и методов организации производства.
4	Характер различных видов соединений в производственных структурах.
5	Классификация межкомпонентных связей и соединений в структуре организации.
6	Типы конфигураций производственных структур: характеристика и назначение.
7	Система: определение, сущность и свойства систем.
8	Системный подход: сущность и основные принципы.
9	Организационные системы и их классификация.
10	Характеристика систем по степени сложности.
11	Характеристика промышленного предприятия по содержанию элементов системы.
12	Понятие и виды производственных процессов, их классификация.
13	Пространственная организация производственных процессов.
14	Специализация, концентрация, кооперация: сущность и содержание.
15	Виды структур производства и их характеристика.
16	Методы организации производства: их характеристика и факторы.
17	Организационная структура управления. Норма управляемости: критерии и примеры.
18	Параметры и принципы разработки организационной структуры гостиничного предприятия.
19	Преимущества и недостатки линейной и функциональной структур управления.
20	Особенности линейно-функциональной структуры управления предприятий.
21	Состав административной службы, виды деятельности ее персонала.
22	Характеристика службы управления номерным фондом: состав, требования к персоналу.
23	Состав службы питания: характер деятельности, требования к персоналу.
24	Профессиональные функции деятельности генерального директора или управляющего отелем.
Курс 5	
25	Основные нормативно-технологические документы для предприятий общественного питания их характеристика

26	Основная функция подразделений предприятий общественного питания.
27	Правила санитарной безопасности на предприятиях общественного питания.
28	Изучение спроса посетителей средств размещения и предприятий общественного питания.
29	Требования к действию персонала в случае чрезвычайных ситуаций в гостинице.
30	Алгоритм разработки концепции средства размещения, краткая характеристика этапов
31	Организация и проведение конгрессных и бизнес мероприятий в гостинице
32	Деятельность отдела продаж и маркетинга, разработка пакета услуг для потребителя в сегментах: B2B; B2C; B2D
33	Особенности взаимодействия гостиничных предприятий с транспортными агентствами, организация приема участников мероприятия
34	Правила и основные принципы работы сотрудников гостиницы с жалобами бизнес-клиентов
35	Категории цен на услуги размещения, питания, дополнительные и сопутствующие услуги средства размещения.
36	Ценообразование: себестоимость гостиничного продукта, рентабельность, ценовая стратегия средств размещения различной категории
37	Алгоритм и принципы разработки программы лояльности для гостей отеля
38	Основные стадии работ по проектированию средства размещения; техническая документация проекта; дизайн проект средства размещения; функциональное зонирование помещений гостиничного предприятия.
39	Стилистические решения средств размещения и питания

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Совокупность людей, сознательно координирующих свою деятельность для достижения общих целей
    - \_ предприятие
    - \_ организация
    - \_ система
  2. Элементы организации производства на макро-уровне
    - \_ народное хозяйство
    - \_ самостоятельное производство
    - \_ объединения предприятий
    - \_ отрасли и сферы народного хозяйства
    - \_ подразделение, отдел
    - \_ отдельное предприятие
  3. Принцип организации производства, который заключается в обязательной проработке нескольких вариантов возможных решений для достижения целей, стоящих перед системой
    - \_ целевой
    - \_ обратной связи
    - \_ альтернативности
  4. ... - совокупность или комбинация взаимосвязанных элементов или частей, образующих единое целое, и определенным образом взаимодействующих для достижения заданной цели.
  5. Связи, которые создают условия для эффективной реализации основных связей:
    - \_ контрольные
    - \_ дублирующие
    - \_ дополняющие
  6. Выявите соответствие между отделами гостиницы и функциями, которые они выполняют
- | Отдел   | Функции   |
|---|---|
| 1. Бухгалтерия                                  | А: Разработка новых прейскурантов цен на номера и доп. услуги |
| 2. Планово-экономический                        | Б: Учет ценностей в разрезе материально-ответственных лиц     |
| В: Разработка плана по труду и заработной плате |   |
| Г: Учет доходов по отелю                        |   |

## 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Влияние туристского потока на развитие гостиничного бизнеса.  
На конкретном примере рассмотрите факторы неблагоприятного влияния на развития гостиничного бизнеса в регионе.
2. Статистика развития гостиничного бизнеса в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.  
Проведите анализ показателей количества и общего номерного фонда средств размещения по типам средств размещения. Сравните эти показатели с данными предыдущих лет. Составьте прогноз развития конкретных типов средств размещения в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.
3. В виде схемы изобразите структуру гостиничного продукта.  
Выделите "ядро" и "оболочку" гостиничного продукта, опишите их составляющие приведите примеры.  
Организация безопасности на предприятиях туризма и гостеприимства.
4. Составляющими системы комплексной безопасности гостиницы являются подсистемы обеспечения пожарной, медицинской, экологической, финансовой, кадровой, правовой, информационной, физической и иной безопасности гостиницы. Каждая из подсистем представляет собой организованную совокупность методов и средств, обеспечивающих тот или иной вид безопасности. Дайте характеристику методам и средствам обеспечения безопасности гостиницы.
5. Пожарная безопасность гостиницы представляет собой состояние защищённости гостей, обслуживающего персонала, материально-технической базы, финансов, информации от угрозы пожара. Имеются как внешние, так и внутренние источники пожарной угрозы. Составьте перечень вероятных источников угрозы пожара в гостинице. Используйте следующие типы и виды источника: внешние (случайные), внешние и внутренние (злонамеренные), внутренние (персонал, гости).

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

- Зачет в 4 и 5 семестрах проводится в форме письменного тестирования.

Время, отводимое на написание теста - 20 минут.

• Для курсового проектирования студент выбирает тему из предложенных в перечне. График защит курсовых работ составляется преподавателем в начале семестра. Готовая работа должна быть представлена преподавателю не позднее, чем за неделю до предполагаемой защиты. К защите допускаются работы, соответствующие по содержанию, объему и оформлению требованиям.

Защита курсовой работы проводится в форме презентации, на ответ студенту выделяется 15 минут.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/102275.html">http://www.iprbookshop.ru/102275.html</a>
Никифорова, А. А., Чернявская, О. В.	Организация туристской деятельности в кризисный период	Нижевартовск: Нижевартовский государственный университет	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/118989.html">https://www.iprbookshop.ru/118989.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Шнорр, Ж. П.	Экономика организаций сферы гостеприимства	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/127002.html">https://www.iprbookshop.ru/127002.html</a>
Овчаренко, Н. П., Руденко, Л. Л., Барашок, И. В.	Организация гостиничного дела	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75213.html">http://www.iprbookshop.ru/75213.html</a>
Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78034.html">http://www.iprbookshop.ru/78034.html</a>
Воронцова Г. Г., Федоров В. А.	Организация производственных процессов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства	СПб.: СПбГУПТД	2013	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1673">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1673</a>
Шамраева, О. Г., Белимова, Т. М.	Гостиничное дело	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80544.html">http://www.iprbookshop.ru/80544.html</a>
Бабанчикова О. А.	Организация туристской деятельности	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017531">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017531</a>
Воронцова Г. Г., Воронцова А. В., Федоров В. А.	Практикум по организации производственных процессов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства	СПб.: СПбГУПТД	2014	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2059">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2059</a>

Медлик, С., Инграм, Х., Павлов, А. В.	Гостиничный бизнес	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71186.html">http://www.iprbookshop.ru/71186.html</a>
---------------------------------------	--------------------	--------------------	------	---

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru> , компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>, библиографическая и реферативная база данных Scopus [Электронный ресурс]. URL: <http://www.scopus.com>).

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic  
Microsoft Windows

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду