

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:20:12
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7244016152

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе
Л.В. Крылова



« 28 » 02 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.01. СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Укрупненная группа направлений подготовки _____
43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)

Программа высшего образования – магистр
Направление подготовки _____ 43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование)

Магистерская программа _____ Гостинично-ресторанное дело
(наименование)

Институт/Факультет _____ ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения __ 2 __ курс

заочная форма обучения __ 2 __ курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов *(при наличии)*

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения.

Разработчик: Гура Александр Васильевич, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат технических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» февраля 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
(подпись) Я.В. Дегтярева (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись) И.В. Кошавка (инициалы, фамилия)

Дата « 26 » февраля 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » февраля 2024 года № 7

Председатель
(подпись) Л.В. Крылова (инициалы, фамилия)

©Гура А.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. Описание учебной дисциплины

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – <u>3</u>	Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм	Б1.В.01	
	Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело		
Модулей – 2	Профиль Магистрская программа	Год подготовки	
Смысловых модулей – 3		4-й	5-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания: _____		Семестр	
		1-й	й
Общее количество часов – 108		Лекции	
	18 час.	8 час.	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 4; самостоятельной работы обучающегося – 54	Образовательная программа высшего образования Магистрант	Практические, семинарские занятия	
		18 час.	8 час.
		Лабораторные занятия	
		- час.	- час.
		Самостоятельная работа	
		44.4.	80.4 час.
		Индивидуальные задания:	
		27.6	11.6
		Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)	
экзамен	экзамен		

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
 для очной формы обучения – 36/72
 для заочной формы обучения – 16/92

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирование у обучающихся системных знаний, умений и навыков в области производственно-технологической и сервисной деятельности в гостинице, а также развитие профессиональных компетенций, связанных с модернизацией существующих процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задача учебной дисциплины:

обучение принципам совершенствования существующих гостиничных технологий, ознакомление с технологиями контроля качества гостиничных услуг, рассмотрение способов внедрения новых технологических решений для производственной деятельности гостиниц и иных средств размещения; обучение разработке гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя, изучение профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований, предъявляемых к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ООП учебная дисциплина Б1.В.01. «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности» относится к базовой части.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента формируются на основе базовых знаний дисциплин: «Компьютерные технологии в индустрии гостеприимства», «Инженерная графика», «Инфраструктура отельного (гостиничного) и ресторанного хозяйства», «Гражданское строительство», «Стандартизация, сертификация и метрология». Для успешного овладения материалом студент должен знать классификацию инфраструктуры предприятий гостинично-ресторанных комплексов, объемно-планировочные и конструктивные элементы зданий, владеть компьютерными программами офиса Windows, анализировать и обрабатывать полученную информацию.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 _{УК-1} . Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3 _{УК-1} Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
для достижения поставленной цели	ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1 _{УК-5} Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2 _{УК-5} Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. ИДК-3 _{УК-5} Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИДК-1 _{ОПК-3} Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2 _{ОПК-3} Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-3 _{ОПК-3} Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: существующие гостиничные технологические процессы, источники профессиональной информации о новшествах гостиничной индустрии, требования потребителей, требования гостиничной квалификации;

уметь: анализировать профессиональную информацию; определять процессы дальнейшего совершенствования; контролировать выполнение технологических процессов; обосновывать необходимость внедрения новых технологий; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками разработки гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1 Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании.

Тема 1. Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов.

Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга.

Тема 3. Методика проведения реинжиниринга и оптимизации бизнес-процессов.

Смысловой модуль 2 Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц

Тема 4. Стратегический анализ бизнес-процессов

Тема 5. Структурный анализ бизнес-процессов

Тема 6. Стоимостной анализ бизнес-процессов.

Смысловой модуль 3 Современные системы бронирования гостиничных услуг.

Тема 7. Имитационное моделирование бизнес-процессов

Тема 8. Управление проектами

Тема 9. Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л	п	лаб	инд	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1.												
Смысловой модуль 1. Современные технологии и тенденции в гостиничном обслуживании.												
Тема 1. Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов.	9	2	2			5	11	2	1			8
Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга.	6.5	1	1.5			4	9		1			8
Тема 3. Методика проведения реинжиниринга и оптимизации	7.5	2	1.5			4	10	1	1			8
Итого по смысловому модулю 1	23	5	5			13	30	3	3			24
Смысловой модуль 2. Современные технологии контроля качества услуг в соответствии с требованиями классификации гостиниц												
Тема 4. Стратегический анализ бизнес	11	3	2			6	11.05	1	0.5			10
Тема 5. Структурный анализ бизнес	11	2	3			6	10.05	1	0.5			9
Тема 6. Стоимостной анализ бизнес	9	2	2			5	11	1	1			9
Итого по смысловому модулю 2	31	7	7			17	32.1	3	2			28

Смысловой модуль 3 Современные системы бронирования гостиничных услуг.												
Тема 7. Имитационное моделирование бизнес-процессов	9	2	2			5	12	1	1			10
Тема 8. Управление проектами	9.4	2	2			5.4	10		1			9
Тема 9. Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса	8	2	2			4	11.4	1	1			9.4
Итого по смысловому модулю 3	26.4	6	6			14.4	33.4	2	3			28.4
Всего часов	80.4	18	18			44.4	108	8	8			80.4
Катт	0.9				0.9		1.2					1.2
СР												
СРэк	24.3				24.3							
КЭ	2				2		2					2
Каттэк	0.4				0.4		0.4					0.4
Контроль							8					8
Всего часов	108	18	18		27.6	44.4	108	8	8		11.6	80.4

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная
1.	Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов.	2	1
2.	Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга.	1,5	1
3.	Методика проведения реинжиниринга и оптимизации	1,5	1
4.	Стратегический анализ бизнес	2	0,5
5.	Структурный анализ бизнес	3	0,5
6.	Стоимостной анализ бизнес	2	1
7.	Имитационное моделирование бизнес-процессов	2	1
8	Управление проектами	2	1
9	Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса	2	1
Всего		18	8

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	Заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная
1	Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов.	5	8
2	Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга.	4	8
3	Методика проведения реинжиниринга и оптимизации	4	8
4	Стратегический анализ бизнес	6	10
5	Структурный анализ бизнес	6	9
6	Стоимостной анализ бизнес	5	9
7	Имитационное моделирование бизнес-процессов	5	10
8	Управление проектами	5,4	9
9	Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса	4	9,4
Всего:		44,4	80,4

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом...

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования...

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может

проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

ТЕСТЫ

1. Коллективное средство размещения – это:

- 1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;
- 2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;
- 3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- 1) ключей;
- 2) букв;
- 3) цифр.

3. Апартаменты это:

- 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
- 2) гостиницы с номерами квартир типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
- 3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

4. Франчайзинг – это:

- 1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

5. Контракт на управление, как правило, заключается между:

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

6. Система владения отдыхом (таймшер) это:

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

7. Наибольшее количество номерного фонда располагает:

1) Северная Америка;

2) Северная африка;

3) Европа.

8. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1910 году:

1) гостиниц в Москве не было;

2) 13;

3) 228.

4) 439

9. Какой электронной системы бронирования нет:

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

10. Меню «а ля карт» предполагает:

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

11. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

1) самообслуживании;

2) единой цене;

3) минимизации отходов.

12. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:

1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и

обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

13. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

- 1) Аккор;
- 2) Бест Вестерн Интернэшнл;
- 3) Регент.

14. Клиент гостиницы это:

- 1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;
- 2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;
- 3) ни то, ни другое.

15. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

- 1) портье;
- 2) подносчик багажа;
- 3) горничная.

16. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

- 1) Европе;
- 2) Америке;
- 3) Азии.

17. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

- 1) Устав;
- 2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;
- 3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

18. В какой гостинице двухместных номеров будет больше?

1. Бизнес гостиница в центре города.
2. Молодежная гостиница.
3. Курортная гостиница.

19. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

1. Сутками.
2. Днями.
3. Ночами.

20. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета

1. Люкс
2. Апартаменты.
3. Студия.

21. Чем отличаются номера первой и второй категорий?

1. Количеством комнат.
2. Площадью комнат.
3. Наличием полного санузла.

22. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?

1. Линейная.
2. Матричная.
3. Линейно-функциональная.

23. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью

1. Объединение капиталов.
2. Монополизацию рынка.
3. Достижение общих стратегических целей.

24. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать

1. Франчайзинговый договор.
2. Вступление в консорциум.
3. Вступление в гостиничную ассоциацию.
25. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?
 1. Ориентации на жалобы клиентов.
 2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
 3. Периодических инспекционных проверок.
26. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
 1. На часть доходов других членов цепи.
 2. На определенную ссуду для развития бизнеса.
 3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

2. Тематика курсовых работ

№ п/п	Тематика курсовых работ
1.	Анализ и разработка рекомендации по совершенствованию качества обслуживания
2.	Анализ организации гостиничного обслуживания в гостинице
3.	Изучение современной службы обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства
4.	Исследования особенностей работы по приему, размещению и выписке постоянных гостей
5.	Мероприятия по модернизации номерного фонда гостиничного предприятия
6.	Проблемы и перспективы развития современного сервиса
7.	Разработка мероприятий по совершенствованию качества обслуживания для предприятия индустрии гостеприимства на примере малой гостиницы
8.	Разработка технологии и организации рабочей службы приема и размещения гостей в гостинице категории 3*
9.	Совершенствование гостиничного сервиса в городе
10.	Совершенствование процесса регистрации гостей в гостинице
11.	Совершенствование работы службы приема и размещения в гостинице
12.	Совершенствование сервиса на примере мини-отеля
13.	Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории 5*
14.	Современное состояние гостиничного бизнеса в республике Хорватия
15.	Современное состояние гостиничной индустрии и возможности повышения загрузки номерного фонда гостиниц
16.	Современные аспекты развития гостиничного бизнеса
17.	Современные технологии гостиничного хозяйства

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		40
- тестирование 1-го модуля	10	
- тестирование 2-го модуля	20	
- тестирование 3 -го модуля	10	

Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	60
Итого		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине
Система оценивания по учебной дисциплине по зачной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		40
- тестирование 1-го модуля	10	
- тестирование 2-го модуля	20	
- тестирование 3 –го модуля	10	
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	60
Итого		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Новые термины в гостиничном сервисе и их характеристики.
4. Внедрение новых дополнительных услуг в гостинице (вендинг,коворкинг и тд).
5. Какие новые технологии используются в современных отелях. Охарактеризуйте их.
6. Система «умный дом» в гостинице
7. Энергосбережение в гостинице.
8. Современные методы обеспечения безопасности в гостинице
9. Взаимодействие между службами гостиниц и их необходимость.
10. Роль освещения в гостинице.
11. Современные коммуникации в отеле.
12. Роль интерьера и оборудования при выборе отеля.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Дистрибуция в гостинице и её роль при продвижении гостиничных услуг.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостиничном бизнесе
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Применение вендинга в отеле и его необходимость.
21. Услуга КОВОРКИНГ в отеле
22. Существующие системы бронирования гостиниц.
23. Новые информационные технологии в гостиничном сервисе.
24. Дайте характеристику гостиницам . появившимся в нашем регионе за последний год.
Оцените их дополнительные услуги, направленные на привлечения гостей и повышение спроса на рынке гостиничных услуг.
25. Существующие программы лояльности клиентов в ресторане.
26. Развитие рынка ресторанных услуг.
27. Конкуренция в гостинично-ресторанном бизнесе на местном рынке.
28. Специфика номерного фонда местных гостиниц туристского класса.
29. Специфика предоставления дополнительных услуг в местных гостиницах.
30. Программы клиентской лояльности в гостиничном бизнесе
31. Программы лояльности в ресторанном бизнесе.
32. Недостатки систем мотивации в гостиничном бизнесе
33. Образование гостиничных сетей на местном рынке и их роль для улучшения сервиса..
34. Возможные технические недостатки в гостинице и пути их решения.

35. Нарращивание гостиничного продукта и его обоснование.
36. Соблюдение принципов экологичности в гостинице.
37. Управленческая структура современного отеля.
38. Влияние международных гостиничных сетей на местный гостиничный рынок.
39. Перспективные форматы гостиниц.
40. Перспективные форматы в предоставлении питания в гостинице.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Для экзамена

Текущее тестирование и самостоятельная работа													Итого текущий контроль в баллах	Итоговый контроль (экзамен)	Сумма в баллах
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2					Смысловой модуль № 3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	40	60	100

T1, T2, T3, T4 – темы смыслового модуля №1;
 T5, T6, T7, T8, T9 – темы смыслового модуля №2;
 T10, T11, T12, T13 – темы смыслового модуля №3.

Для выполнения курсовой работы

Пояснительная записка, балл	Иллюстративная часть, балл	Защита проекта (работы), балл	Сумма, балл
до 30 баллов	до 30 баллов	до 40 баллов	100

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2011. - 223 с.- ISBN 978-5- 7695-7777-2 : 339.-10 экз.
2. Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учеб.пособие / А. Я. Котанс. - М. : Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2010. - 384 с. - ISBN 978-5-9765- 0803-3. – 30 экз
3. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: учеб. для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб. : Питер, 2010. - 448 с. - ISBN 5-469-00810-х.- 24 экз.

Дополнительная:

1. Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учеб.пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2014. - 349 с.- ISBN: 978-5-4377-0016-7.- 3 экз.
2. Малахова Н. Н. , Ушаков Д. С. Инновации в туризме и сервисе: учеб. пособие / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., доп. и перераб. - М. : MapT : Феникс, 2010. - 244 с. - ISBN 978-5-241-00998-2, 978-5-222-16570-6.-2 экз.
3. Косолапов А. Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб.пособие / А.Б.Косолапов, Т.И.Елисеева.- М. КноРус, 2007.- ISBN 978-5-85-85971-681-4 .-87 экз.
4. Инновационный менеджмент : учеб. для студ. вузов / Ред. В. А. Швандар, В. Я. Горфинкель. - М. : Вузовский учебник : Изд-во ВЗФЭИ, 2006. - 382 с. - ISBN: 5-9558- 0008-5, 978-5-9558-0074-5, 978-5-9558-0190-2.- 50 экз.

Электронные ресурсы:

1. А.В. Гура Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]: курс лекций ГРД / А.В. Гура ГОВ ПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: , 2017. -203 с.
2. Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]:: метод. указания для провед. практ. занятий у студентов оч. формы обучения направления подгот. 43.03.03 «Гостиничное дело» / Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; А. В. Гура. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2016. – 28 с.
3. Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]:: метод. указания для студентов оч. и заоч. форм обучения направления подгот. 43.03.03 «Гостиничное дело» / Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. Дела ; А. В. Гура. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2016. – 37 с.
4. Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]: Средства диагностики в условиях КМСОУП для студ. очной. и заоч. форм обучения. направления подготовки 6.140101 «Гостинично-ресторанное дело» / Донец. нац .. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела; А.В. Гура - Донецк: [ДонНУЭТ], 2014. - 37 с.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

<http://www.HYPERLINK> "<http://www.horeca-portal.ru/>". HYPERLINK
"<http://www.horecaportal.ru/>"horeca HYPERLINK "<http://www.horeca-portal.ru/>". HYPERLINK
"<http://www.horeca-portal.ru/>"ru – портал индустрии гостеприимства и питания
<http://www.hotelstop.ru> - путеводитель по отелям <http://prohotel.ru/>– портал про гостиничный бизнес [http:// www.HYPERLINK](http://www.HYPERLINK) "<http://www.restorus.com/>". HYPERLINK
"<http://www.restorus.com/>"restorus HYPERLINK "<http://www.restorus.com/>". HYPERLINK
"<http://www.restorus.com/>"com – сайт для профессионалов ресторанного бизнеса [http:// www.HYPERLINK](http://www.HYPERLINK) "<http://www.restoranoff.ru/>". HYPERLINK "<http://www.restoranoff.ru/>"restoranoff

HYPERLINK "<http://www.restoranoff.ru/>". HYPERLINK "<http://www.restoranoff.ru/>"ru - сайт для профессионалов ресторанного бизнеса <http://www> HYPERLINK "<http://www.hotelline.ru/>". HYPERLINK "<http://www.hotelline.ru/>"hotelline HYPERLINK "<http://www.hotelline.ru/>". HYPERLINK "<http://www.hotelline.ru/>"ru - портал гостиничного бизнеса <http://www> HYPERLINK "<http://www.frontdesk.ru/>". HYPERLINK "<http://www.frontdesk.ru/>"frontdesk HYPERLINK "<http://www.frontdesk.ru/>". HYPERLINK "<http://www.frontdesk.ru/>"ru – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму <http://www.tourinfo.ru> – информационное агентство Туринфо <http://www.ratanews.ru> – электронная газета туриндустрии <http://www.tourbus.ru> –

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционные мультимедийные аудитории 3534, 3531. Аудитории укомплектованы мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком, переносной кафедрой, учебными столами, стульями. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Гура Александр Васильевич	Доцент кафедры	Донецкий институт советской торговли, 1986 год Технология и организация общественного питания Инженер-технолог	Кандидат технических наук «Процессы и оборудование пищевых, микробиологических и фармацевтических производств» ДК №054249 Доцент кафедрой гостиничного и ресторанного дела	Министерство образования и науки Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского Свидетельство о повышении квалификации «Тренинговые и интерактивные формы обучения» 30.06.2015 г. Сертификат о

				<p>повышении квалификации «Комплексное сопровождение образовательного процесса обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, Удостоверение о повышении квалификации № 110400003937 филиал Ухтинского государственного университета в г. Ухтинск, Сертификат о прохождении программы обучения в сфере электронного обучения и дистанционных образовательных технологий Рег.номер 0054/18 Стажировка в Учебно- информационном институте инновационных технологий по направлению «Автоматизация проектных работ предприятий гостинично- ресторанного хозяйства с применением пакета «ArchiCAD» 72 часа Рег.номер 02-02/91с от 23.04.2020 года Удостоверение о повышении квалификации №</p>
--	--	--	--	--

				<p>820400029644, регистрационный № 747 город Керчь 23.05.2022 г «Актуальные подходы к обучению в современном образовании» 72 ч. ФГБОУ ВО «КГМТУ». Г. Керчь Удостоверение о повышении квалификации № 612400025331 Рег.№ 1-12820 г. Ростов-на-Дону 10.09.2022 г. «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно- правовое, психолого- педагогическое и методическое сопровождение» ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»</p>
--	--	--	--	---

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина Б.1.В.01. **Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности**

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Профиль «Гостинично-ресторанное дело»

Цель учебной дисциплины:

формирование у обучающихся системных знаний, умений и навыков в области производственно-технологической и сервисной деятельности в гостинице, а также развитие профессиональных компетенций, связанных с модернизацией существующих процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачи учебной дисциплины:

обучение принципам совершенствования существующих гостиничных технологий, ознакомление с технологиями контроля качества гостиничных услуг, рассмотрение способов внедрения новых технологических решений для производственной деятельности гостиниц и иных средств размещения; обучение разработке гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя, изучение профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований, предъявляемых к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 _{УК-1} Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3 _{УК-1} Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1 _{УК-5} Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2 _{УК-5} Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. ИДК-3 _{УК-5} Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИДК-1 _{ОПК-3} Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-2 _{ОПК-3} Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИДК-3 _{ОПК-3} Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Наименование тем учебной дисциплины:

Тема 1. Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов.

Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга.

Тема 3. Методика проведения реинжиниринга и оптимизации бизнес-процессов.

Тема 4. Стратегический анализ бизнес-процессов

Тема 5. Структурный анализ бизнес-процессов

Тема 6. Стоимостной анализ бизнес-процессов.

Тема 7. Имитационное моделирование бизнес-процессов

Тема 8. Управление проектами

Тема 9. Модель существующего бизнеса. Формирование модели нового бизнеса

Форма промежуточной аттестации: экзамен
(зачет, экзамен)

Разработчик:

Гура А.В., канд.техн.наук, доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

Дегтярева Я.В., канд.эконом.наук, доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)