

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Специальность

*43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация выпускника

*Специалист по гостеприимству*

Савинцева Н.В. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: Рабочая программа дисциплины. - Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. - 22 с.

Рабочая программа дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года №1552, и учебным планом

**Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

© Казанский кооперативный институт, 2021  
© Савинцева Н.В., 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1 Область применения рабочей программы .....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: .....	4
1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины: .....	4
1.4. Количество часов на освоение дисциплины .....	9
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
2.1 Объем дисциплины и виды работы .....	10
2.2. Тематический план и содержание дисциплины .....	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению.....	14
3.2. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	14
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	15
3.4 Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ..	17

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» является частью основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Дисциплина относится к общепрофессиональному учебному циклу.

## **1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

Целью дисциплины является освоение системы знаний в области маркетинга гостиничных услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
- презентовать бизнес идею; определять источники финансирования;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и

приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т. ч. на иностранном языке;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

- выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;

- структуру плана для решения задач;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения;

- правила чтения текстов профессиональной направленности;

- основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;

- правила разработки бизнес-планов;

- порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты;
- законы и иные нормативно правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- технологии организации процесса питания;
- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания;
- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

- бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.



Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

#### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины**

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 66 часов, в том числе:

**Обязательная часть 36 часов**

**Вариативная часть 30 часов**

Объем образовательной программы дисциплины 66 часов, в том числе:  
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 64 часа;  
самостоятельная работа обучающегося 2 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем дисциплины и виды работы

*очная форма обучения*

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)</b>	<b>66</b>
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>64</b>
в том числе:	
<i>лекции</i>	26
<i>практические занятия</i>	38
Самостоятельная работа обучающегося	2
Промежуточная аттестация проводится в форме <i>Дифференцированного зачета 6 семестр</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов всего/ в том числе в форме практической подготовки	Формируемые компетенции
1	2	3	4
<b>Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11
	1. Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые. Цели и задачи предпринимательства. Принципы, признаки, функции предпринимательства. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения.	2	
	2. Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство. Предпринимательская деятельность малых предприятий.	2	
	3. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.	2	
	4. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения. Закономерности создания новых товаров.	2	
	<b>Практические занятия</b>		2/2
1. Практическая работа - Основные понятия предпринимательства.			

	2. Практическая работа - Предпринимательская идея и ее выбор.	4/4	ПК 1.2, ПК 1.3
	3. Практическая работа - Товары с коротким жизненным циклом.	4/4	ПК 2.2
	4. Практическая работа - Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее.	4/4	ПК 2.2
	5. Практическая работа - Портрет современного предпринимателя.	4/4	ОК 01, ОК 11, ПК 2.2, ПК 2.3
<b>Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09, ОК 11
	1. Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей.		
	2. Методы выработки предпринимательских идей.	2	
	3. Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха.	2	
	4. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09, ОК 11, ПК 2.2, ПК 2.3
	<b>Практические занятия</b>	2/2	ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 4.2, ПК 4.3.
	1. Практическая работа - Изучение новых конкурентных бизнес-идей новых форматов предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом.		
	2. Практическая работа - Выработка предпринимательской идеи.	4/4	ПК 1.2, ПК 1.3
3. Практическая работа - Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист.	4/4	ПК 2.2, ПК 2.3	
<b>Тема 3. Создание собственного дела</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09, ОК11
	1. Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. - Общие условия и принципы.		
	2. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.	2	
	3. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.	1	

	4. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы.	1	
	<b>Практические занятия</b>	2/2	ПК 4.2, ПК 4.3
	1. Практическая работа. - Принятие предпринимательского решения		
	2. Практическая работа - Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации	2/2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	1. Цели, функции бизнеса и разработки бизнес-плана (подготовка рефератов)		
<b>Тема 4. Технология бизнес- планирования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09, ОК 11, ПК 2.3., ПК 4. 2
	1. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов.	1	
	2. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана. Методики разработки бизнес-плана.	1	
	3.Разработка концепции бизнес-плана. Основные направления и характеристики планируемой деятельности. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг).	1	
	4.Финансовый план. Потребность в капитале и источники финансирования; план возврата кредита.	1	
	<b>Практические занятия</b>	2/2	ОК 09, ПК 1.2, ПК 4.3
	1. Практическая работа - Разработка концепции гостиничного предприятия.		
	2. Практическая работа - Разработка маркетингового плана гостиничного предприятия	2/2	ПК 1.2, ПК 4.3
	5. Практическая работа - Разработка финансового плана и подготовка инвестиционного предложения.	2/2	ПК 1.2, ПК 4.2 ПК 4.3
	Промежуточная аттестация)		
Всего:		66	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

Оборудование кабинета:

Стандартная учебная мебель:

Стол письменный;

Столы аудиторные двухместные;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска аудиторная;

Кафедра.

Дидактические пособия;

Программное обеспечение;

Мультимедийные презентации лекционного материала

Технические средства обучения:

Видеопроекторное оборудование для презентаций;

Средства звукопроизводства;

Экран;

Компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

#### **3.2. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Основная литература

1. Ковальчук, А.П. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : учебное пособие / Ковальчук А.П. — Москва : КноРус, 2020. — 172 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07576-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/935931> (дата обращения: 20.08.2020).

Дополнительная литература

1. Кузьмина, Е. Е. Предпринимательская деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 417 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07575-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453022> (дата обращения: 20.08.2020).

2. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учеб. пособие / А.Ю. Баранова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 180 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-004452-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002229> (дата обращения: 23.08.2020).

3. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006293-8. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035161> (дата обращения: 23.08.2020).

4. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 23.08.2020).

### **3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение
  1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
  2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО



### 3.4 Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Лица, с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

В институте создана без барьерная среда, учитывающая потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения, с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется** преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в форме:

- опроса;
- тестирования.
- защиты реферата.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета – 6 семестр.

Результаты обучения (умения, знания)	Формы контроля результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li>- определять этапы решения задачи;</li><li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>- реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</li><li>- определять задачи для поиска информации;</li><li>- определять необходимые источники информации;</li></ul>	<p>Оценка результатов тестирования.</p> <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета.</p> <p>Проверка результатов самостоятельной работы – защита рефератов</p>

- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
- презентовать бизнес идею; определять источники финансирования;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел

<p>при окончании смены;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</li> <li>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т. ч. на иностранном языке;</li> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</li> <li>- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</li> <li>- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li>- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li>- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>	
<p><b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;</li> <li>- основные общепотребительные глаголы (бытовая и</li> </ul>	<p>Оценка результатов проведенного опроса.</p> <p>Проверка результатов самостоятельной работы - защит реферата</p> <p>Оценка результатов проведенного тестирования.</p> <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета.</p>

профессиональная лексика);  
 - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения;  
 - правила чтения текстов профессиональной направленности;  
 - основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;  
 - правила разработки бизнес-планов;  
 - порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты;  
 - законы и иные нормативно правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;  
 - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;  
 - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения;  
 - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;  
 - виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;  
 - стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания;  
 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;  
 - категории гостей и особенности обслуживания;  
 - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;  
 - технологии организации процесса питания;  
 - требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;  
 - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания;  
 - технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;  
 - профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;  
 - регламенты службы питания;  
 - критерии и показатели качества обслуживания;  
 - методы оценки качества предоставленных услуг;  
 - критерии и показатели качества обслуживания;  
 - способы управления доходами гостиницы;  
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей;  
 - методы управления продажами с учётом сегментации;  
 - способы позиционирования гостиницы и выделения ее

<p>конкурентных преимуществ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li> <li>- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>- методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- виды отчетности по продажам;</li> <li>- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</li> <li>- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта</li> <li>- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</li> </ul>	
<p><b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li> <li>- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;</li> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li> <li>- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</li> <li>- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> </ul>	<p>Оценка результатов проведенного опроса.</p> <p>Проверка результатов самостоятельной работы-защиты реферата</p> <p>Оценка результатов проведенного тестирования.</p> <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета.</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li><li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li><li>- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li></ul>	
---	--