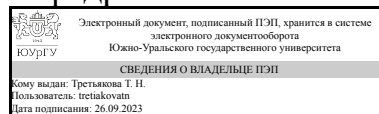


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



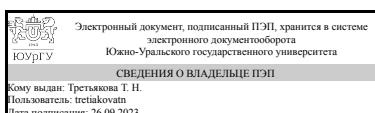
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.23.02 Имидж санаторно-курортных комплексов
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

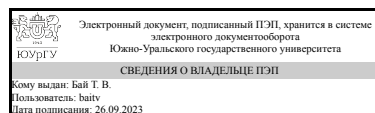
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - формирование системы знаний, умений и навыков по формированию имиджа санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения. Задачи дисциплины: 1. Сформировать представление о стилях оформления интерьера и прилегающей территории санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения; 2. Изучить особенности формирования имиджа санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения и корпоративной культуры предприятия; 3. Рассмотреть вопросы брендинга и продвижения имиджа санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения.

Краткое содержание дисциплины

Понятие имиджа санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения. Дизайн и организация внутреннего пространства интерьеров предприятия, ландшафтный дизайн и функционально-пространственная организация прилегающей территории. Стили оформления интерьеров и прилегающей территории. Имидж деловой документации. Имидж как элемент корпоративной культуры. Имидж как составляющая брендинга. Виды брендов в индустрии гостеприимства, формирование модели корпоративного имиджа предприятия и его брендинг.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: понятие и элементы имиджа санаторно-курортных комплексов Умеет: проводить анализ компонентов имиджа санаторно-курортных комплексов Имеет практический опыт: разработки имиджа санаторно-курортных предприятий
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Знает: элементы имиджа санаторно-курортного комплекса Умеет: разрабатывать концепцию имиджа санаторно-курортного комплекса Имеет практический опыт: проведения презентации концепции имиджа санаторно-курортного комплекса

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Культурология, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах,	Не предусмотрены

История, Историко-культурное наследие региона, Организация обслуживания в гостиницах, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Организация вспомогательных служб гостиницы, Курортно-рекреационные ресурсы, Философия, Социально-экономическая география современного мира, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Страноведение, Организация инженерной службы гостиницы, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Мировая индустрия владения отдыхом, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Цифровизация в индустрии гостеприимства, Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Мировая культура и искусство, Политология, Международный туризм, Организация культурно-досуговой деятельности, Гостеприимство народов мира, Гастрономические традиции мира, Инновации в туризме и гостиничном сервисе, Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр), Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	
---	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Международный туризм	Знает: основные модели рынка международного туризма; практику развития международного туризма, пространственную организацию международного туристского рынка Умеет: анализировать международный рынок туристских услуг, продвижение туристских услуг до потребителей; конъюнктуру международного туристского рынка; самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию; анализировать события и ситуации, делать прогнозы Имеет практический опыт: анализа рынка международного туризма; выявления актуальных проблем организации международного туризма

Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Имеет практический опыт: использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице
Историко-культурное наследие региона	Знает: закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион, понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей Умеет: выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах, анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов Имеет практический опыт: применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ, оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания

Гастрономические традиции мира	Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира, национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры
Страноведение	Знает: типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики, основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики Умеет: определять факторы страноведческой регионализации, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом Имеет практический опыт: анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии, создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта
Организация инженерной службы гостиницы	Знает: функциональное значение инженерной службы гостиничных при формировании гостиничного продукта, спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации Имеет практический опыт: разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, проведения оценки инженерно-технического оборудования на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ

Гостеприимство народов мира	Знает: традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира, национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Умеет: составлять различные программы гостеприимства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры
История	Знает: основные этапы и закономерности исторического развития человека и человечества, историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий Умеет: анализировать мировоззренческие, социально и личностно-значимые исторические проблемы общества, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и этическом контекстах; интерпретировать историю России в контексте мирового исторического развития Имеет практический опыт: интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности, использования принципов недискриминационного взаимодействия в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства	Знает: исторические и этнические типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях межкультурной коммуникации, особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету, международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия Умеет: самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и философском контекстах, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету, самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию делового этикета, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования Имеет практический опыт: использования современной

	терминологии осмысления культурных процессов в социально-историческом, этическом и философском контекстах, построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам международного протокола и этикета гостеприимства, применения стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета
Организация обслуживания в гостиницах	Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта
Мировая индустрия владения отдыхом	Знает: методику прикладных исследований в мировой индустрии гостеприимства, современное состояние мировой индустрии владения отдыхом Умеет: выбирать методы

	прикладных исследований для обзора мировой практики индустрии гостеприимства, транслировать достижения мировой индустрии владения отдыхом в технологические процессы гостиничного комплекса России Имеет практический опыт: использования методов прикладных исследований для анализа мировой практики индустрии гостеприимства, создания гостиничных адаптеров мировой индустрии владения отдыхом
Курортно-рекреационные ресурсы	Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека
Мировая культура и искусство	Знает: конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни, базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства, критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов, применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека
Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов	Знает: функциональное значение инженерной службы санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, спецификацию инженерной службы санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ

	Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования санаторно-курортного предприятия согласно системе классификации Имеет практический опыт: разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, проведения оценки инженерно-технического оборудования санаторно-курортного предприятия на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ
Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства	Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий
Политология	Знает: основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально-экономические и культурно-религиозные факторы становления и развития государственной политики, основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли Умеет: проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок формирования идеологий и движений; определять оптимальные

	способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства ресурсов, ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе Имеет практический опыт: формирования непримиримой гражданской позиции ко всем проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости, определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Знает: виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы, виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы, характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах Имеет практический опыт: анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы, квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов
Культурология	Знает: исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики, сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности Имеет практический опыт: самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов, использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании
Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах	Знает: виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов, виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных

	обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов, проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах Имеет практический опыт: деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов, проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах
Философия	Знает: содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности, предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний) Умеет: учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений, применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию Имеет практический опыт: философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого, самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций
Социально-экономическая география современного мира	Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира , определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности
Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе	Знает: типологию предприятий общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия, технологии организации питания на предприятиях общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия

	Умеет: формировать услугу питания для клиентов гостиничного предприятия согласно его классификации, организовать питание туристов в зависимости от категории гостиничного предприятия Имеет практический опыт: оказания услуг питания клиентам гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, составления меню и типами организации питания в зависимости от категории гостиницы и типа предприятия питания
Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах	Знает: специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, спецификацию вспомогательных служб санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования вспомогательных служб санаторно-курортного комплекса согласно системе классификации Имеет практический опыт: разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг и санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения, проведения оценки инженерно-технического оборудования вспомогательных служб санаторно-курортных комплексов на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ
Организация вспомогательных служб гостиницы	Знает: специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, спецификацию вспомогательных служб гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования вспомогательных служб гостиницы согласно

	системе классификации Имеет практический опыт: разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения, проведения оценки инженерно-технического оборудования вспомогательных служб гостиницы на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ
Инновации в туризме и гостиничном сервисе	Знает: технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта, основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания Умеет: адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия, организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе, изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты, создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики Имеет практический опыт: организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня, выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах, инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания
Цифровизация в индустрии гостеприимства	Знает: историю и динамику развития мирового гостиничного хозяйства, современное состояние и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства Умеет: проводить анализ эффективности деятельности гостиничных

	предприятий на основе прикладных исследований, адаптировать международные гостиничные стандарты в технологические процессы гостиничного обслуживания в России Имеет практический опыт: проведения прикладных исследований на основе анализа предприятий мирового гостиничного хозяйства, разработки внутренних стандартов обслуживания на основе международных и национальных стандартов
Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр)	Знает: технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг Умеет: в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг Имеет практический опыт: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, продвижения и

	продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии
Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной

	культуры предприятий гостиничной индустрии, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		10
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5
Подготовка к практическим занятиям по разделу 1.	30	30
Подготовка к экзамену	27,5	27,5
Подготовка к практическим занятиям по разделу 2	30	30
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Имидж санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения	8	6	2	0
2	Маркетинг и брендинг фирменного стиля санаторно-курортного предприятия	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Исторические аспекты формирования дизайна гостиниц	1
2	1	Понятие имиджа. Термины и определения	1
3	1	Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для гостиниц. Базовые конфигурации гостиничных зданий. Распределение площадей для гостиничных помещений. Современные технологии строительства отелей	1
4	1	Создание имиджа санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения и основные требования к	2

		нему. Стили в интерьере.	
5	1	Разработка дизайн-проекта номерного фонда и общественных помещений. Комфорт. Требования к проектированию зданий средств размещения на территории санаторно-курортных предприятий (гостиничных комплексов) Проведение маркетингового анализа. Создание и разработка дизайн-проекта номерного фонда и общественных помещений	1
6	2	Имидж как составная часть брендинга. Среда бренда. Бренд-стратегия	1
7	2	Система управления брендами. Понятие и современные направления Взаимосвязь маркетинга гостиничных услуг и имиджа санаторно-курортных комплексов в зависимости от категории и специализации средства размещения.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Исторические стили в формировании интерьера и ландшафта гостиничных предприятий	1
2	1	Этнические стили в интерьере и ландшафте гостиничного предприятия	1
3	2	Корпоративный имидж как составляющая фирменного стиля. Фирменный блок. Униформа и требования к внешнему виду персонала различных служб отеля	1
4	2	Гостиничные цепи. Выдающиеся деятели гостиничного бизнеса. Формирование бренда	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям по разделу 1.	Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов [Текст] учебник для сред. проф. образования по специальности "Гостиничный сервис" И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. - 249, [1] с. Скарамага В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве [Текст] Учеб. пособие В. П. Скараманга; Рос. междунар. акад. туризма. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 186, [1] с.	10	30
Подготовка к экзамену	Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] Учеб. пособие по специальности 2302 "Орг. обслуживания в гостиницах и турист. комплексах" И. Ю. Ляпина. - 2-е	10	27,5

	изд., стер. - М.: Academia, 2002. - 206, [1] с. ил. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов [Текст] учебник для сред. проф. образования по специальности "Гостиничный сервис" И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатъева, С. В. Безрукова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. - 249, [1] с. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве [Текст] Учеб. пособие В. П. Скараманга; Рос. междунар. акад. туризма. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 186, [1] с.		
Подготовка к практическим занятиям по разделу 2	Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов [Текст] учебник для сред. проф. образования по специальности "Гостиничный сервис" И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатъева, С. В. Безрукова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. - 249, [1] с. Скарамага, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве [Текст] Учеб. пособие В. П. Скараманга; Рос. междунар. акад. туризма. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 186, [1] с.	10	30

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	10	Текущий контроль	ФОС 1- Межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контексте	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объем практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет	экзамен

						практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	
2	10	Текущий контроль	ФОС-2 Создание элементов ФС	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	экзамен
3	10	Текущий контроль	ФОС-3 Вопросы для самоконтроля	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	экзамен
4	10	Промежуточная аттестация	ФОС-4 вопросы к экзамену	-	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам.	экзамен

					Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	
--	--	--	--	--	---	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Экзамен включает итоговое тестирование по дисциплине: выполнение итогового теста, который включает 20 вопросов, время для тестирования 60 минут. Оценка за промежуточную аттестацию выставляется по сумме набранных баллов, исходя из следующих критериев: оценка "отлично" - 85-100 баллов оценка "хорошо" - 75-84 балла оценка "удовлетворительно" - 60-74 балла оценка "неудовлетворительно" - 0-59 баллов	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
УК-5	Знает: понятие и элементы имиджа санаторно-курортных комплексов	+	+	+	+
УК-5	Умеет: проводить анализ компонентов имиджа санаторно-курортных комплексов	+	+	+	+
УК-5	Имеет практический опыт: разработки имиджа санаторно-курортных предприятий	+	+	+	+
ПК-1	Знает: элементы имиджа санаторно-курортного комплекса	+	+	+	+
ПК-1	Умеет: разрабатывать концепцию имиджа санаторно-курортного комплекса	+	+	+	+
ПК-1	Имеет практический опыт: проведения презентации концепции имиджа санаторно-курортного комплекса	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] Учеб. И. Ю. Ляпина; Под ред. А. Ю. Лапина. - М.: ПрофОбрИздат, 2001. - 206,[1] с. ил.
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] Учеб. пособие по специальности 2302 "Орг.

обслуживания в гостиницах и турист. комплексах" И. Ю. Ляпина. - 2-е изд., стер. - М.: Academia, 2002. - 206,[1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] учеб. для вузов по специальности "Менеджмент" Ассоц. авт. и изд. "Тандем"; О. А. Агеева, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильев и др.; под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Тандем: Экмос, 2000. - 399 с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] учеб. пособие для вузов Л. П. Шматько, Л. В. Жолобова, Г. И. Ляшко и др.; под ред. Л. П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - М.; Ростов н/Д.: Март, 2007. - 346 с. ил.
3. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте [Текст] учеб. пособие для бакалавров вузов по направлению 101199.62 "Гостиничное дело" Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013. - 206 с. ил.
4. Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе И. Алехина. - 2-е изд., испр. - М.: Дело, 2005. - 111, [1] с.
5. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека И. Алехина; Правительство Рос. Федерации, Акад. нар. хоз-ва. - М.: Дело, 2001. - 111 с. ил.
6. Чумиков, А. Н. Реклама и связи с общественностью : Имидж, репутация, бренд [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению (специальности) "Реклама и связи с общественностью" А. Н. Чумиков. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2014. - 157, [2] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. ОТЕЛЬЕР
2. Интерьер+Дизайн
3. Гостиница и ресторан: бизнес и управление

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Скараманга В.П. С42 Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. пособие. - М: Финансы и статистика, 2005. - 192 с: ил. ISBN 5-279- 03087-2 УДК 640.4:[659.126+659.15](075) ББК 65-432я7

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Скараманга В.П. С42 Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. пособие. - М: Финансы и статистика, 2005. - 192 с: ил. ISBN 5-279- 03087-2 УДК 640.4:[659.126+659.15](075) ББК 65-432я7

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Костина, Н. Г. Фирменный стиль и дизайн : учебное пособие / Н. Г. Костина, С. Ю. Баранец. — Кемерово : КемГУ, 2014. — 97 с. — ISBN 978-5-89289-847-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. РСК Технологии-Система "Персональный виртуальный компьютер" (ПВК) (MS Windows, MS Office, открытое ПО)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)
2. -Стандартинформ(бессрочно)
3. -Техэксперт(31.12.2022)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Пересдача	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
Самостоятельная работа студента	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
Лекции	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
Экзамен	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место