

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. декана факультета социально-  
культурного сервиса и туризма  
к.э.н., доцент Иволга А.Г.**

---

«\_20\_» мая 2022г.

---

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ  
ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ**

---

Шифр и наименование дисциплины

**43.03.03 Гостиничное дело**

---

Шифр и наименование направления подготовки

**Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и  
развлекательных комплексов**

---

**Бакалавр**

Квалификация выпускника

---

**Очная, заочная**

Форма обучения

---

**2022**

год набора

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины Б1.В.03 «Организация и технология работы гостиничных служб» являются изучение организационно-управленческой структуры различных служб гостиницы, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия, особенности функционирования и контроля, а также ознакомление с квалификационными требованиями, предъявляемыми к должности руководителей соответствующих служб гостиницы, их должностным обязанностям.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК–1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК 1.1 - Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	<p>Знания: критерии системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; причины возникновения проблем в функционировании системы контроля бизнес-процессов; внутренний распорядок работы департаментов (служб, отделов)</p> <p>Умения: владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Навыки: определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организация службы внутреннего контроля; организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организация контроля исполнения персоналом принятых решений; оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>
ПК–2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации	ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Знания: основы организации деятельности предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса

индустрии гостеприимства	Умения: применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса, а также осуществлять мотивацию персонала
	Навыки: формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03 «Организация и технология работы гостиничных служб» дисциплина является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 6 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 3 курсе.

Для освоения дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин: «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Техника и технология сервисной деятельности».

Освоение дисциплины Б1.В.03 «Организация и технология работы гостиничных служб» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Инновации в сервисе;
- Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг.

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.03 «Организация и технология работы гостиничных служб» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

#### Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
6	108/3	18	36	-	54	-	Зачет с оценкой
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		18	36	-	54	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
6	108/3	-	-	-	0,12	-	-

#### Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	108/3	4	10	-	90	4	Зачет с оценкой
<i>В т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		4	10	-	90	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
3	108/3	-	-	-	0,12	-	-

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа				
1	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	10	2	2	-	6	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1	
2	Организация работы гостиничных служб	16	2	4	-	8	Тестирование, практико-ориентированное задание	Фонд тестовых заданий, практико-ориентированное задание	ПК-1.1	
3	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	14	4	4	-	8	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ПК-2.1	

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
4	Культура поведения персонала гостиниц	12	2	4	-	6	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
5	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	12	2	4	-	6	Собеседование, практическое ориентированное задание	Вопросы для собеседования, практико-ориентированное задание	ПК-1.1 ПК-2.1
6	Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ПК-2.1
7	Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	18	2	10	-	6	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1
8	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	14	2	4	-	8	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
	Практическая подготовка	54	18	36		54			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	-	Зачет с оценкой		ПК-1.1 ПК-2.1
	<b>Итого</b>	108	18	36	-	54			ПК-1.1 ПК-2.1

#### Заочная форма обучения

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	20	2	2	-	16	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
2	Организация работы гостиничных служб	12	-	-	-	10	Тестирование	Фонд тестовых заданий	ПК-1.1
3	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	12	-	2	-	12	Тестирование	Фонд тестовых заданий	ПК-2.1
4	Культура поведения персонала гостиниц	14	-	2	-	12	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
5	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	14	-	2	-	12	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
6	Основные нормативные документы гостиничного предприятия	8	-	-	-	8	Тестирование	Фонд тестовых заданий	ПК-2.1
7	Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	14	2	2	-	10	Практико-ориентированное задание	Комплект практико-ориентированных заданий	ПК-1.1
8	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	10	-	-	-	10	Собеседование	Вопросы для собеседования	ПК-1.1 ПК-2.1
	Практическая подготовка	104	4	10	-	90			

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
	Промежуточная аттестация(контрольная работа)	4	-	-	-	4	Зачет с оценкой	ПК-1.1 ПК-2.1	
	<b>Итого</b>	108	4	10	-	90		ПК-1.1 ПК-2.1	

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия (лекция-визуализация)	История развития гостиничного хозяйства. Международная классификация гостиниц. Основные модели организации гостиничного дела. Организационная структура управления гостиницей	2/2/2	2/2/2
Организация работы гостиничных служб	Характеристика основных гостиничных служб. Структура основных служб гостиницы	2/-/2	-/-/-
Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	Структура управления в гостиничном предприятии. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом	4/-/4	-/-/-
Культура поведения персонала гостиниц	Стиль в обслуживании гостей. Основные правила ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц	2/-/2	-/-/-
Особенности и порядок	Порядок бронирования в организациях гостиничного типа. Порядок регистрации и	2/2/2	-/-/-

регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице ( <i>лекция-визуализация</i> )	размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов		
Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Нормирование труда. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий	2/-/2	-/-/-
Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	Управление внутренними конфликтами. Управление внешними конфликтами. Управление стрессами	2/-/2	2/2/2
Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Особенности функционирования АСУ в гостиницах. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии	2/-/2	-/-/-
<b>Итого</b>		<b>18/4/18</b>	<b>4/2/4</b>

## 5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий ( <i>вид интерактивной формы проведения занятий*</i> )	Всего, часов / часов интер.занятий	
		очная форма	заочная форма
Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	<u>Практическое занятие.</u> Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	2/-/2	2/-/2
Организация работы гостиничных служб	<u>Практическое занятие.</u> Организация работы гостиничных служб	4/-/4	-/-/-
Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	<u>Практическое занятие.</u> Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	2/-/2	-/-/-
	<u>Контрольная работа №1.</u>	2/-/2	2/-/2
Культура поведения персонала гостиниц	<u>Практическое занятие.</u> Культура поведения персонала гостиниц ( <i>деловая игра</i> )	4/2/4	2/2/2
Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	<u>Практическое занятие.</u> Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице ( <i>дискуссия</i> )	4/-/4	2/2/2



Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	Практическое занятие. Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	2/-/2	-/-/-
	Контрольная работа №2.	2/-/2	-/-/-
Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	Практическое занятие. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения ( <i>деловая игра</i> )	10/4/10	2/-/2
Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Практическое занятие. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	2/-/2	-/-/-
	Контрольная работа №3.	2/-/2	-/-/-
<b>Итого</b>		<b>36/6/36</b>	<b>10/4/10</b>

\*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованиям	28	-	50	-
Подготовка к тестированиям	2	-	30	-
Подготовка к контрольной работе	14	-	-	-
Подготовка к практико-ориентированному заданию	10	-	10	-
Подготовка к зачету с оценкой	-	-	-	4
<b>Итого</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>4</b>

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб»
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

№	Рекомендуемые источники информации
---	------------------------------------

п/п	Темы для самостоятельного изучения	(№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	1,3	1,4,6	www.ratanews.ru
2	Организация работы гостиничных служб	2	1,2,3,6	www.ratanews.ru
3	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	1,3	1,4,5,7,8	-
4	Культура поведения персонала гостиниц	1,2	2,3,8	www.vsegost.com
5	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	2	2,3,5,6	-
6	Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	1,2	1.6	-
7	Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	3	4,6,8,10	www.wttc.org
8	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	2,3	2,3,4,7,9	www.ratanews.ru

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб»**

**7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Очная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 - Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий	Управление персоналом					+					
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							+			
	Спортивно-оздоровительный сервис				+						
	Техника и технологии сервисной деятельности					+					
	Организация и технология работы гостиничных служб						+				

гостеприимства	Основы санаторно-курортного дела							+				
	Организация работы АХС в гостинице							+				
	Сервисная деятельность			+								
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма				+							
	Организация обслуживания в сфере общественного питания									+		
	Основы деятельности предприятия питания									+		
	Качество гостинично-ресторанных услуг								+			
	Организационно-управленческая практика							+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										+	
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										+	
	ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Технологическое предпринимательство					+					
Спортивно-оздоровительный сервис				+								
Основы гостиничного бизнеса						+	+					
Техника и технологии сервисной деятельности							+					
Имиджелогия в социально-культурном сервисе								+				
Организация и технология работы гостиничных служб									+			
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса									+			
Организация продвижения сервисных услуг										+		
Организация работы АХС в гостинице									+			
Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма					+							
Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности									+			
Качество гостинично-ресторанных услуг										+		
Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг											+	
Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и										+		

туризме												
Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме									+			
Особенности транспортного обслуживания									+			
Туристские формальности									+			
Ознакомительная практика			+									
Учебная организационно-управленческая практика					+							
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										+		
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы											+	

### Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
ПК 1.1 - Осуществляет координацию контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом			+		
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг				+	
	Спортивно-оздоровительный сервис			+		
	Техника и технологии сервисной деятельности			+		
	Организация и технология работы гостиничных служб			+		
	Основы санаторно-курортного дела				+	
	Организация работы АХС в гостинице				+	
	Сервисная деятельность		+			
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания				+	
	Основы деятельности предприятия				+	

		питания					
		Качество гостиничных услуг				+	
		Организационно-управленческая практика				+	
		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства.		Технологическое предпринимательство				+	
		Спортивно-оздоровительный сервис				+	
		Основы гостиничного бизнеса				+	
		Техника и технологии сервисной деятельности				+	
		Имиджелогия в социально-культурном сервисе				+	
		Организация и технология работы гостиничных служб				+	
		Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					+
		Организация продвижения сервисных услуг					+
		Организация работы АХС в гостинице					+
		Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма				+	
		Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности				+	
		Качество гостиничных услуг					+
		Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг					+
		Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме					+
		Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме					+
		Особенности транспортного обслуживания					+
		Туристские формальности					+
		Ознакомительная практика	+				
		Учебная организационно-управленческая практика		+			
		Подготовка к сдаче и сдача					+

	государственного экзамена					
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб» проводится в виде дифференцированного зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета.

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
1.	Собеседование	20
	Тестирование	10
	Практико-ориентированное задание	10
	Контрольная работа № 1 по темам 3, 6	20
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
<b>Итого</b>		<b>100</b>

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

### Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

- **1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия, обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

### Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам опросов в ходе собеседований, по результатам выполнения тестового задания и практико-ориентированной задачи, а также по качеству прохождения деловых игр и кейс-задачи по дисциплине.

*Собеседование (оценка знаний – максимум 5 баллов)*

**2,5 балла** – за ответ на собеседовании (максимум 5 баллов).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*2,5 балла* – излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы; грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения; проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*1 балл* – усвоение основного материала недостаточно высокое; материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки; при ответах на вопросы изложение большей части материала.

*0 баллов* – усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**10 баллов** – за выполнение теста (максимум – 10 баллов).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

*10 баллов* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

*5 балла* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 65% тестовых заданий;

*3 балла* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

*0 баллов* – выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает пять теоретических вопросов (оценка знаний) и практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

**2 балла** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**1,5 балла** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**1 балл** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированное задание** – задание, направленное на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (максимум – 10 баллов)

Задание позволяет оценить способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки практико-ориентированного задания (умения и навыки):

**10 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**8-9 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**6-7 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**4-5 баллов.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2-3 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (не более 15 баллов).

**Статья** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки статьи

**15 баллов.** Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

**10 баллов.** Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

**5 балл.** Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (**максимум 60 баллов**), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (**максимум 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**максимум 15 баллов**), поощрительные баллы за подготовку статьи (**максимум 15 баллов**).

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия, обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам опросов в ходе собеседований, по результатам выполнения тестовых заданий и



практико-ориентированных задач, а также по качеству прохождения деловых игр и кейс-задачи по дисциплине.

**Собеседование** (оценка знаний – мах 3 балла)

**1 балл** – за ответ на собеседовании (мах 3 балла).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*1 балл* – излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы; грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения; проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*0,5 балла* – усвоение основного материала недостаточно высокое; материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки; при ответах на вопросы изложение большей части материала.

*0 баллов* – усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2 балла** – за выполнение теста (мах – 8 баллов).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

*2 балла* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

*1,5 балла* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 65% тестовых заданий;

*1 балл* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

*0 баллов* – выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает пятнадцать теоретических вопросов (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

**Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):**

**1 балл** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**0,5 баллов** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (мах – 30 баллов)

Задания позволяют оценить способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

**Критерии оценки практико-ориентированного задания (умения и навыки):**

**3 балла.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**2 балла.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**1 балл.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения**

№ конт- рольной точки	Виды контроля	Максимальное количество баллов по уровням освоения компетенций			
		знать	уметь	владеть	всего
1.	Собеседование	5	10	15	30
2.	Тестирование	5	5	5	15
3.	Практико-ориентированное задание	5	5	5	15
Сумма баллов по итогам текущего и промежуточного контроля		10	20	30	60
Активность на лекционных занятиях		10	х	х	10
Результативность работы на практических занятиях		3	5	7	15
Поощрительные баллы (подготовка статьи)		-	-	15	15
Итого		23	25	52	100

В течение семестра (курса) студент набирает баллы, соответствующие критериям оценки каждого оценочного средства, приведенным в разделе 7.3. В ходе проведения промежуточной аттестации все заработанные студентом баллы суммируются и переводятся в оценки.

«Отлично» - от 85 до 100 баллов.

«Хорошо» - от 70 до 84 баллов

«Удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов

«Неудовлетворительно» - от 45 до 54 баллов.

При проведении промежуточной аттестации (сдача экзамена) преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает экзамен по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче экзамена к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на экзамене или зачете (см. таблицу раздела 7.3) и сумма баллов переводится в оценку.

### **Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете**

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов. Итоговая успеваемость дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Вопрос 1	до 5
Задача	до 5

### ***Теоретический вопрос***

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### ***Оценивание практико-ориентированной задачи***

**5 баллов** Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 баллов** Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб»**

#### **Вопросы для собеседования**

**Тема: Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.**

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей.

**Тема: Организация работы гостиничных служб.**

1. Характеристика основных гостиничных служб.
2. Структура основных служб гостиница.

**Тема: Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия.**

1. Структура управления в гостиничном предприятии.
2. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.

3. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом.

**Тема: Культура поведения персонала гостиниц.**

1. Стиль в обслуживании гостей.
2. Основные правила ведения телефонных переговоров.
3. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.

**Тема: Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице.**

1. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа.
2. Порядок регистрации и размещения гостей.
3. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.

**Тема: Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия.**

1. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
2. Нормирование труда.
3. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.

**Тема: Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб.**

1. Особенности функционирования АСУ в гостиницах.
2. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения.
3. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии.

**Практико-ориентированное задание**

**Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения.**

**Концепция игры:**

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения.

Участники получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, им напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

Учебная группа разбивается на три команды. Первая команда – руководство фирмы. Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы. Третья команда – эксперты.

Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

«Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15-20 минут). Время на подготовку – 15 минут. Время на распределение ролей – 5 минут.

**Роли:**

- менеджер по кадрам – руководитель;
- специалист по связям с общественностью;
- юрист фирмы;
- генеральный директор;
- заместитель генерального директора по связям с общественностью;
- финансовый директор;
- эксперты (3-5 человек).

**Ожидаемый результат:**

Развитие у участников умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

**Типовое тестовое задание**

1. Дополнительные гостиничные услуги:
  - а) киноконцертный зал
  - б) библиотека
  - в) парикмахерская
  - г) питание
  - д) химчистка
  - е) проживание
2. В административную службу входит:
  - а) отдел бронирования
  - б) телефонная служба
  - в) поэтажная служба
  - г) главный инженер
  - д) секретариат
  - е) отдел кадров
3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:
  - а) организация экскурсионного обслуживания
  - б) услуги переводчиков
  - в) кофе брейки
  - г) заказ билетов в театр
  - д) визовая поддержка
  - е) предоставление информации о достопримечательностях
4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:
  - а) косметические услуги
  - б) сауна
  - в) организация банкетов
  - г) стриптиз-шоу
  - д) массаж
  - е) парикмахерские услуги
5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
  - а) аренда помещений для конференций
  - б) соблюдение пропускного режима
  - в) заказ железнодорожных билетов
  - г) резервирование мест в ресторанах
  - д) Интернет
  - е) услуги ламинирования
6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
  - а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
  - б) не более 6 часов после расчетного часа
  - в) при проживании не более суток (первые сутки)
  - г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
  - д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

13. Служба приема и размещения включает:

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных
- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию
- е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

- а) решением финансовых вопросов
- б) вопросы кадрового обеспечения
- в) вопросы благоустройства территории
- г) вопросы бронирования

- д) поддержание санитарного состояния номеров
- е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Ключ к тесту:

1	в, д
2	г, д, е
3	б, д
4	б, д
5	б
6	г
7	е
8	е
9	а
10	в, д
11	г, д, е
12	а, г, е
13	а
14	г

### Типовые контрольные работы для очной формы обучения

#### Контрольная работа № 1 (по темам 1-3).

**Вопросы** (оценивают ЗНАТЬ) (10 баллов):

1. Основные модели организации гостиничного дела.
2. Организационная структура управления гостиницей.
3. Характеристика основных гостиничных служб.
4. Структура основных служб гостиницы.
5. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом.

**Задание № 1** (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (10 баллов) :

Номерной фонд отеля составляет 1000 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 15000 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

Решение: оборачиваемость  $(v) = f/N$ ,

где: N – число посетителей в месяц;

f – номерной фонд отеля.

$N = Q/n$ ,

где: Q – число посетителей за сезон,

n – количество месяцев в сезоне.

$N = 15000/ 5 = 3000$  чел./мес.

Т.о., оборачиваемость  $(v) = 1000/3000 = 1/3$  мес., т.е. – 10 дней.

#### Контрольная работа № 2 (по темам 4-6).

**Вопросы** (оценивают ЗНАТЬ) (10 баллов):

1. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
2. Порядок регистрации и размещения гостей.
3. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
4. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.
5. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа.

**Задание № 1** (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (10 баллов):

Вы стали работником службы приема и размещения в гостинице Ставрополя. Остановившийся в Вашем отеле гость из Болгарии сдает Вам ключ от номера и спрашивает Вас: «Что можно посмотреть в Вашем городе? Что бы Вы ему предложили?».

### **Контрольная работа № 3 (по темам 7-8).**

**Вопросы** (оценивают ЗНАТЬ) (10 баллов):

1. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения.
2. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии.
3. Управление внутренними конфликтами.
4. Управление внешними конфликтами.
5. Управление стрессами.

**Задание № 1** (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ(10 баллов)):

Вы - служащий службы приема и размещения и на ночном дежурстве. Где-то к полуночи в гостиницу возвращается гость из 203-го номера.

Это приятного вида человек, но сейчас немножко выпивший. Он останавливается перед вами, чтобы получить ключ от своего номера. По всему видно, что ему хочется поговорить. «В вашем городе приятно», - говорит он. Вы отвечаете: «Да, это так». Гость продолжает: «Люди у вас очень приятные». У вас спешные служебные дела и вы хотите их закончить. С другой стороны, вы не хотите обидеть гостя.

Ответы на следующие вопросы: Что точно Вы скажите гостю? Какие невербальные (несловесные) сигналы будете использовать?

### **Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения**

#### *Задание типа А*

1. Гостиничные предприятия классифицируют чаще всего по следующим критериям:
  - а) функциональное назначение;
  - б) продолжительность работы;
  - в) обеспечение питанием;
  - г) уровень цен;
  - д) месторасположение
  - ж) все ответы верны;
2. По месту расположения гостиницы могут быть: (2 ответа)
  - а) расположенные в черте города;
  - б) расположенные за чертой города;
  - в) расположенные в горах;
  - г) односезонные
  - д) бюджетные
3. По продолжительности работы гостиницы подразделяют на: (не менее 3 вариантов)
  - а) работающие ½ дня;
  - б) работающие круглогодично;
  - в) работающие по ночам;
  - г) односезонные;
  - д) работающие два сезона;
  - ж) все ответы верны;
4. По уровню цен на номера гостиницы различают: (2 ответа)
  - а) эконом-класса;
  - б) средние;
  - в) фешенебельные;
  - г) бизнес-класса;
  - д) класса «люкс»



5. В какой стране используется система букв (A,B,C,D) для классификации гостиниц:
- а) Италия;
  - б) Франция;26
  - в) Греция;
  - г) Испания
6. Гостиничные номера классифицируют по:
- а) числу мест;
  - б) количеству комнат;
  - в) назначению
  - г) все ответы верны
7. Пиктограммы – это...
- а) условные рисунки, для информирования и ориентации туристов в гостинице
  - б) наскальные изображения
  - в) знаки дорожного движения данного государства
  - г) личные данные туриста при его регистрации
8. Единая система стандартизированной информации на европейском гостиничном рынке, состоящая из большого количества условных рисунков – это...
- а) пиктограммы
  - б) система бронирования номеров
  - в) система рейтинга качества услуг
  - г) информационный портал
9. Цель системы стандартизированной информации состоит:
- а) облегчить туристам пребывание в Европе,
  - б) преодолеть существующие проблемы в чтении путеводителей, каталогов, проспектов, связанных с предприятиями размещения
  - в) все ответы верны
10. Единая система стандартизированной информации на европейском гостиничном рынке (SIS — Standardized Information System) принята –
- а) Советом Министров Европейского сообщества
  - б) Генеральной Ассамблеей ЮНВТО
  - в) Международная гостиничная ассоциация
  - г) Советом безопасности ООН
11. Классификация гостиниц в Российской Федерации осуществляется на основании:27
- а) ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»
  - б) Французской системы звезд
  - в) комфорта и уровня обслуживания
  - г) лицензии и аккредитации
12. Какая система классификации гостиниц по уровню комфорта принята в Великобритании?
- а) система звезд
  - б) система корон
  - в) буквенное обозначение
  - г) система бриллиантов
13. Сколько обязательных и независимых от класса гостиничного предприятия критериев устанавливает Немецкая классификация?
- а) 22
  - б) 12
  - в) 17
  - г) 5
14. Класс гостиничного предприятия согласно Немецкой

классификации зависит от количества ...

- а) оказываемых дополнительных (факультативных) услуг
- б) номеров в отеле
- в) обслуживающего персонала
- г) апартаментов

15. В США классификация гостиниц утверждена ...

- а) Сенатом США
- б) Ассоциацией гостиничных предприятий
- в) нет официально утвержденной правительством классификации
- г) UNWTO

### *Задание типа Б*

1. Наиболее употребляемыми критериями классификации гостиниц являются:

- 1. уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное значение;
- 2. месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием;
- 3. продолжительность пребывания, уровень цен;
- 4. все ответы верны.**

2. По месторасположению гостиницы могут быть:

- 1. городские;
- 2. прибрежные;
- 3. горные;
- 4. все ответы верны.**

3. По продолжительности работы гостиницы делятся на

- 1. круглогодичные;**
- 2. двухсезонные;**
- 3. односезонные;**
- 4. полусезонные;
- 5. всесезонные.

4. По продолжительности пребывания гостей различают гостиницы:

- 1. длительного пребывания;**
- 2. кратковременного пребывания;**
- 3. среднесрочного пребывания;
- 4. все ответы верны.

5. По уровню цен на номера гостиницы классифицируются на:

- 1. бюджетные;
- 2. первоклассные
- 3. апартаментные
- 4. комфортабельные
- 5. все ответы верны**

6. Наиболее распространенной классификацией гостиниц по уровню комфорта являются:

- 1. система звезд;
- 2. система корон
- 3. система букв
- 4. все ответы верны**

7. По вместимости гостиницы классифицируются на:

- 1. малые, средние, большие;**
- 2. индивидуальные, групповые
- 3. местные, национальные, международные
- 4. все ответы верны

8. Вместимость других функциональных частей гостиничного комплекса (ресторана, кафе, бара) определяется:

1. вместимостью номерного фонда
2. назначением гостиницы
3. наличием подобных предприятий в прилегающей зоне
4. **все ответы верны**

9. По функциональному назначению гостиницы делятся на:

1. **транзитные**
2. **целевые**
3. курортные
4. туристские

10. Гостиницы бизнес-класса ориентируются на следующие сегменты туристов:

1. участники конференций
2. участники съездов
3. командированные от фирм
4. **все ответы верны**

Ключ к ответу:

К заданиям типа А	
1	ж
2	а, в
3	б, г, д
4	б, в
5	г
6	г
7	а
8	а
9	в
10	а
11	а
12	а
13	б
14	а
15	а
16	в

### Вопросы к зачету с оценкой

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей.
5. Характеристика основных гостиничных служб
6. Структура основных служб гостиницы
7. Структура управления в гостиничном предприятии
8. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии
9. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом
10. Стиль в обслуживании гостей
11. Основные правила ведения телефонных переговоров
12. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц

13. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа
14. Порядок регистрации и размещения гостей
15. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов
16. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
17. Нормирование труда.
18. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.
19. Особенности функционирования АСУ в гостиницах
20. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения
21. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии
22. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия.
23. Типы организационных структур распространенные в индустрии гостеприимства.
24. Достоинства и недостатки Линейной структуры управления в гостинице.
25. Достоинства и недостатки функциональной структуры управления в гостинице.
26. Достоинства и недостатки линейно-функциональной структуры управления в гостинице.
27. Особенности работы службы приема и размещения.
28. Особенности работы службы бронирования.
29. Особенности работы службы обслуживания.
30. Особенности работы службы общественного питания.
31. Особенности работы службы безопасности.
32. Особенности работы службы маркетинга и связей с общественностью.
33. Особенности работы службы вспомогательной и дополнительной служб.
34. Особенности структуры службы приема и размещения.
35. Особенности структуры службы бронирования.
36. Особенности структуры службы обслуживания.
37. Особенности структуры службы общественного питания.
38. Особенности структуры службы безопасности.
39. Особенности структуры службы маркетинга и связей с общественностью.
40. Особенности структуры службы вспомогательной и дополнительной.
41. Основные требования к должности руководителя гостиничного предприятия.
42. «Лицо» гостиницы в корреспонденции.
43. «Лицо» гостиницы при телефонных переговорах.
44. Классификация гостиничных номеров
45. Европейский стандарт классификации номеров.
46. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе. Специализация номеров в отелях
47. Структура гостиничного предприятия
48. В чем заключается идея «стиля» в обслуживании гостей
49. Функции службы бронирования
50. Типовая пирамидная структура управления
51. Обязанности и функции администратора
52. Организационная структура гостиничного предприятия
53. Должностные обязанности начальника службы приема и размещения
54. Классификация баров в зависимости от их расположения в гостиничном здании.
55. Классификация персонала контактных служб среди специалистов гостиничного менеджмента.
56. Структура службы эксплуатации номерного фонда и оказания услуг.

57. Обязанности персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов.
58. Вспомогательные и дополнительные службы.
59. Операционный процесс обслуживания.
60. Какие приемы рекомендуется использовать при телефонных разговорах.
61. Автоматизация и компьютеризация в гостинице и ее роль.
62. Какие информационные технологии применяются в отелях.
63. Основные документы в службе питания гостиницы.
64. Основные формы отчетности в работе гостиничных служб.
65. Особенности резервирования в зависимости от видов серверов.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб», который хранится на кафедре туризма и сервиса.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:**

1. ЭБС «Znanium»: Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014060-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044188>
2. ЭБС «Znanium Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520>
3. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 400 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>
4. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
5. ЭБС «Znanium»: Виноградова М. В. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. - 4-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2018. - 280 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430340>
6. ЭБС «Znanium»: Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
7. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов СПО / М. А. Ехина. - 7-е изд., стер. - Москва : Академия, 2019. – 236с.
8. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для студентов нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 8-е изд., стер. - М. : Академия, 2018. - 208 с.
9. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. — Москва : , 2019. — 200 с. — ISBN 978-5-406-03967-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/53306>.

10. Кусков А. С. Основы туризма : учебник / А. С. Кусков, Ю А. Джаладян. - 4-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2018. - 394, [2] с.

11. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие для студентов по специальностям: 100103 ""Соц.-культурный сервис и туризм"", 100201 ""Туризм"", 080502 ""Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания"" (туризм и гостиничное хоз-во) / Т. Л. Тимохина. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 256 с. : ил. - (Высшее образование. Гр.)

12. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. М. Шмарова. - М. : Финансы и статистика, 2018. - 176 с. : ил.

13. Отель (периодическое издание)

14. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание)

Список литературы верен

М.В. Обновленская

### **б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП:**

1. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб»

2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб»

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**

1. [www.vsegost.com](http://www.vsegost.com) – Библиотека ГОСТов РФ

2. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) - Всемирная туристская организация (UNWTO)

3. [www.wttc.org](http://www.wttc.org) - Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

5. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

При изучении дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на историю развития гостиничного хозяйства, международную классификацию гостиниц, организационную структуру управления гостиницей.

Большой проблемой при изучении организации и технологии работы гостиничных служб является отсутствие достаточных знаний об особенностях её развития в современной России, недостаточные знания форм услуг, начиная от традиционных и заканчивая современными, также проблемой является непонимание сферы обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Организация работы гостиничных служб», которая поможет сложить своё видение этих проблем. Третья тема «Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия.» поможет студенту познакомиться с структурой управления в гостиничном предприятии. Кроме того, необходимо уделить внимание «контактной зоне», видам сервисной деятельности, взаимоотношениям специалиста по сервису и клиента во время осуществления профессиональной деятельности. Также необходимо изучить такие

темы, как «Культура поведения персонала гостиниц», «Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице», «Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия», «Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их решения», «Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часа отведено на самостоятельную работу и 54 часа – на аудиторные занятия, практическая подготовка составляет 104 ч, а на заочной форме обучения – 90 часов отведено на самостоятельную работу и 14 часов – на аудиторные занятия, практическая подготовка – 104ч.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

### **11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения**

Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V0557156 от 12.12.16) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007), Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013).

### **11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения**

Google Chrome, архиватор 7-Zip, PDF XChange Viewer, AIMP, Media Player Classic, FreeCommander.

### **11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб»**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м2).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 407, площадь - 69,3 м2).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

3	<p><b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b></p> <p><b>1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м2)</b></p>	<p>Оснащение: 1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.</p>
4	<p><b>2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м2).</b></p>	<p>Оснащение: 2. Оснащение: столы - 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p> <p>Оснащение: столы – 20 шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1 шт., экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
5	<p><b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 407, площадь - 69,3 м2).</b></p>	<p>Оснащение: Оснащение: столы – 20 шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1 шт., экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>

### **13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачете/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете / экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **в) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме;



- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;


- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;


**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**


- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.


Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки «Сервис гостинично - ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов»

Автор  к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.


Рецензенты  к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.

 к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Сериков С. С.

Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Зав. кафедрой  туризма и сервиса к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП  к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**«Организация и технология работы гостиничных служб»**  
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата  
 по направлению подготовки

<b>43.03.03</b>	<b>Гостиничное дело</b>
код	Наименование направления подготовки/специальности
	Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов
	Профиль

<b>Форма обучения</b> – очная, заочная	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины</b> составляет 3 з.е., 108 час	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий:</b>	Очная форма обучения: лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка – 18 ч., практические (лабораторные) занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка – 36 ч., самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка – 54 ч. Заочная форма обучения: лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка – 4 ч., практические (лабораторные) занятия – 10 ч., в том числе практическая подготовка – 10 ч., самостоятельная работа – 90 ч., в том числе практическая подготовка – 90 ч., контроль – 4 ч.
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целью освоения дисциплины Б1.В.03 «Организация и технология работы гостиничных служб» являются изучение организационно-управленческой структуры различных служб гостиницы, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия, особенности функционирования и контроля, а также ознакомление с квалификационными требованиями, предъявляемыми к должности руководителей соответствующих служб гостиницы, их должностным обязанностям.
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Дисциплина Б1.В.03 «Организация и технология работы гостиничных служб» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<b>Профессиональные компетенции(ПК):</b> <b>ПК–1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии:</b> ПК 1.1 - Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства. <b>ПК–2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства:</b> ПК 2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства.

<p><b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b></p>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критерии системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; причины возникновения проблем в функционировании системы контроля бизнес-процессов; внутренний распорядок работы департаментов (служб, отделов) (ПК-1.1);</li> <li>- основы организации деятельности предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса (ПК-2.1).</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем (ПК-1.1);</li> <li>- применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса, а также осуществлять мотивацию персонала (ПК-2.1).</li> </ul> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организация службы внутреннего контроля; организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организация контроля исполнения персоналом принятых решений; оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов) (ПК-1.1);</li> <li>- формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) (ПК-2.1).</li> </ul>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.</li> <li>2. Организация работы гостиничных служб.</li> <li>3. Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия.</li> <li>4. Культура поведения персонала гостиниц.</li> <li>5. Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице.</li> <li>6. Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия.</li> <li>7. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения.</li> <li>8. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб.</li> </ol>
<p><b>Форма контроля</b></p>	<p>Очная форма – 6 семестр: зачет с оценкой. Заочная форма – 3 курс: зачет с оценкой.</p>
<p><b>Автор</b></p>	<p>к.э.н, доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.</p> 