

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
факультета социально-культурного  
сервиса и туризма  
Иволга Анна Григорьевна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.02 Организация и технология работы гостиничных служб**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины Б1.В.02 «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 и наименование индикатора достижения компетенции	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	<b>знает</b> 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) <b>умеет</b> владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению ошибок в процессе предоставления гостинично-ресторанной услуги <b>владеет навыками</b> применения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля; организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	<b>знает</b> основы организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы функционирования системы

		<p>бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p> <p><b>умеет</b></p> <p>применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p> <p><b>владеет навыками</b></p> <p>формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
--	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и технология работы гостиничных служб» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в бсеместре(-ах).

Для освоения дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Имиджелогия в социально-культурном сервисе

Спортивно-оздоровительный сервис

Техника и технологии сервисной деятельности

Учебная организационно-управленческая практика

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

Инновации в сервисе

Качество гостинично-ресторанных услуг

Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме

Контроллинг на предприятиях сферы услуг

Организация обслуживания в сфере общественного питания

Основы деятельности предприятия питания

Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг

Основы санаторно-курортного дела

Особенности транспортного обслуживания

Технология организации деятельности предприятий питания

Туристские формальности

Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Преддипломная практика

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

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

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		ЗаО
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		18	36		54		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
6	108/3				0.12		

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

№	Наименование раздела (этапа) практики	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Организация и технология работы гостиничных служб									
1.1.	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	6	4	2	2		6		Устный опрос	ПК-1.1
1.2.	Организация работы гостиничных служб	6	10	2	8		12		Устный опрос	ПК-1.1, ПК-2.1
1.3.	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	6	6	2	4		6	КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1, ПК-2.1
1.4.	Культура поведения персонала гостиниц	6	6	2	4		6		Собеседование	ПК-1.1

1.5.	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	6	8	4	4		6		Собеседование	ПК-2.1
1.6.	Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	6	6	2	4		6	КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1, ПК-2.1
1.7.	Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	6	8	2	6		6		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1
1.8.	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	6	6	2	4		6	КТ 3	Собеседование	ПК-1.1, ПК-2.1
1.9.	Зачет с оценкой	6								ПК-1.1, ПК-2.1
	Промежуточная аттестация	ЗаО								
	Итого		108	18	36		54			
	Итого		108	18	36		54			

### 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
Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	2/2
Организация работы гостиничных служб	Организация работы гостиничных служб	2/2
Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	2/-
Культура поведения персонала гостиниц	Культура поведения персонала гостиниц	2/-
Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	4/-
Основные нормативные документы служб	Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	2/-

гостиничного предприятия		
Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	2/-
Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	2/-
Итого		18

## 5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Пр	2/2/2
Организация работы гостиничных служб	Организация работы гостиничных служб	Пр	8/4/8
Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	Пр	4/2/4
Культура поведения персонала гостиниц	Культура поведения персонала гостиниц	Пр	4/-/4
Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	Пр	4/-/4
Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	Пр	4/-/4
Конфликтные	Конфликтные ситуации в работе	Пр	6/-/6

ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	гостиничных служб и методы их разрешения		
Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Пр	4/-/4

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

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы самостоятельной работы	к текущему контролю
Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	6
Организация работы гостиничных служб	12
Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	6
Культура поведения персонала гостиниц	6
Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	6
Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	6
Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	6

Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	6
Зачет с оценкой	0

## 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 письменных работ ().
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия			
2	Организация работы гостиничных служб			
3	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия			
4	Культура поведения персонала гостиниц			
5	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице			
6	Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия			
7	Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения			
8	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб			
9	Зачет с оценкой			

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

### 7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1.1: Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)							x	
	Качество гостинично-ресторанных услуг							x	
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							x	
	Организационно-управленческая практика						x		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания							x	
	Организация работы АХС в гостинице						x		
	Основы деятельности предприятия питания							x	
	Основы санаторно-курортного дела							x	
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
	Техника и технологии сервисной деятельности				x				
	Технология организации деятельности предприятий питания								x
ПК-2.1: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x		
	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)							x	
	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)							x	
	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)							x	
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе				x				
	Качество гостинично-ресторанных услуг							x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							x	
	Маркетинг и продвижение гостиничного продукта				x		x		
	Организация деятельности объектов сельского туризма						x		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					x			
	Организация обслуживания в сфере общественного питания							x	
	Организация работы АХС в гостинице						x		
	Основы гостиничного бизнеса					x	x		

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг							x	
	Особенности транспортного обслуживания							x	
	Проектная работа				x	x		x	
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
	Техника и технологии сервисной деятельности				x				
	Технология организации деятельности предприятий питания							x	
	Туристские формальности							x	
	Учебная организационно-управленческая практика				x				
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							x	

## 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 Зачет с оценкой.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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
6 семестр		

КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	15	
КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	15	
КТ 3	Собеседование	15	
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		<b>45</b>	
Посещение лекционных занятий		20	
Посещение практических/лабораторных занятий		20	
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30	
Итого		115	
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
6 семестр			
КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	15	<p>Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (мак – 15 баллов)</p> <p>Задания позволяют оценить способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.</p> <p>Критерии оценки практико-ориентированного задания (умения и навыки):</p> <p>15 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.</p> <p>10 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.</p> <p>5 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.</p> <p>0 баллов. Задание не выполнено.</p>

КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	15	<p>Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (мак – 15 баллов)</p> <p>Задания позволяют оценить способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.</p> <p>Критерии оценки практико-ориентированного задания (умения и навыки):</p> <p>15 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.</p> <p>10 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.</p> <p>5 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.</p> <p>0 баллов. Задание не выполнено.</p>
------	---	----	--

КТ 3	Собеседование	15	<p>Теоретический вопрос</p> <p>5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной про-граммой 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент</p>
------	---------------	----	--

			<p>не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины.</p> <p>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.</p> <p>1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях.</p> <p>Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины.</p> <p>Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная.</p> <p>Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.</p> <p>0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.</p>
--	--	--	--

### **Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций**

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

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

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) 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 20 баллов. Итоговая успеваемость на дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 6
Задания на проверку умений	до 7
Задания на проверку навыков	до 7

### Теоретический вопрос

6 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.

5 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.

4 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.

3 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.

2 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 задачи

7 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балл 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 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 ответственном 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.

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

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

#### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

## 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.

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 лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

### 11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система
3. OPERA - Система управления отелем
4. Fidelio - Подсистема интеграции с партнерами и GDS. инструмент для интеграции системы бронирования отеля с различными партнерскими сетями и системами глобальной дистрибуции (GDS).

### 11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитор ии	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	------------------	---

1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий	404/ИТ Ф	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 презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	301/ИТ Ф	Оснащение: стол – 1 шт., стулья - 16 шт., ноутбук Acer – 1шт., принтер Canon – 1 шт., плазменная панель Panasonic – 4 шт., моноблок iMac – 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	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов и индивидуальных и групповых консультаций:		
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		

### 13. Особенности реализации дисциплины 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

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

- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ доцент , к.э.н. Варивода Валентина Сергеевна

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доцент , к.э.н. Елфимова Юлия Михайловна

\_\_\_\_\_ доцент , к.э.н. Сериков Святослав Сергеевич

Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» рассмотрена на заседании Кафедра туризма и сервиса протокол № 2 от 25.04.2023 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Факультет социально-культурного сервиса и туризма протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП \_\_\_\_\_