

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.08.2019

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.03 «Технологии гостиничной деятельности»

Направление подготовки:

43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):

«Гостиничная и ресторанный деятельность»

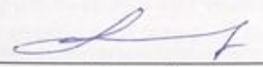
Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Рабочая программа дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 № 47221).

Разработчик РПД:

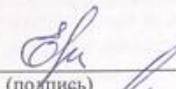
ст. преподаватель
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Емелина И.А.
(ФИО)

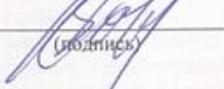
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

В.Н.Еремина

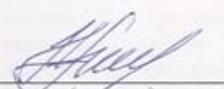
Начальник управления информатизации


(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

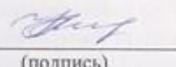
Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)


(подпись)

Алексеева Н.Д.
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.В.0 3«Технологии гостиничной деятельности»

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: теоретические основы гостиничной деятельности; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы Умеет: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; Владеет: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-5. Способен применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности в работе с потребителем	ИПК-5.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий, ИПК-5.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ИПК-5.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями	Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения Умеет: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; Владеет: навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и иных средствах размещения	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
	здоровья.		

Краткое содержание дисциплины:

Понятие и показатели гостиничной деятельности. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. Понятие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Основные термины и определения

Основы производственно технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостя. Операционный процесс обслуживания клиентов. Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах.

Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности. Государственное регулирование гостиничной деятельности. Международное законодательство в сфере гостиничного дела. Российское законодательство, регулирующее деятельность гостиниц и других средств размещения. Гостиничные ассоциации.

Материально-техническая база гостиничных предприятий. Понятие основных и оборотных средств.

Технология работы основных служб гостиниц. Взаимосвязь и функционирование основных служб гостиниц: административно-управленческая служба, служба приема и размещения, служба бронирования, инженерно-техническая служба, служба обслуживания номерного фонда, служба питания, служба маркетинга

Технологический процесс бронирования номеров. Виды бронирования. Процесс бронирования. Способы бронирования номеров. Принцип работы современных Интернет-систем бронирования.

Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя. Прием и регистрация гостей. Особенности регистрации иностранных гостей. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации. Порядок предоставления информации гостю. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Процедура выписки гостя. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги.

Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице

Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы.

Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях. Коммунально-бытовые услуги. Посреднические услуги. Автосервисные услуги. Медицинские услуги. Услуги связи. Почтовые услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Работа переводчиков и сопровождающих. Обслуживание VIP-персон. Экскурсионные услуги. Классификация экскурсий. Экскурсовод. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Прокат машин. Оказание торговых и других услуг. Анимационная деятельность в гостинице

Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг. Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цельсвоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания - ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: теоретические основы гостиничной деятельности; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы Умеет: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; Владет: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-5. Способен применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности в работе с потребителем	ИПК-5.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий, ИПК-5.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ИПК-5.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения Умеет: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; Владет: навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и иных средствах размещения	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

Освоение дисциплины осуществляется в 3-4 семестрах.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Основы туризма и гостиничного дела
- Мировое гостиничное хозяйство

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
- Клиентоориентированные технологии
- Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства
- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **10з.е. (360 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час		
	всего	3 семестр / 3 семестр	4 семестр / 4 семестр
Формат изучения дисциплины	с использованием элементов электронного обучения		
Общая трудоёмкость дисциплины, час	360	144	216
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	118/ 36	56/ 14	62/ 22
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	48 / 16	24/6	24 / 10
лабораторные работы	-	-	-
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	70 / 20	32 / 8	38/12
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	215 / 311	88/ 126	127 / 185
самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	179 / 275	88/ 126	91/ 149
выполнение курсового проекта /курсовой работы	36 / 36	- / -	36 / 36
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27 / 13	4 / 4	27 / 9
Промежуточная аттестация		зачет	экзамен/ защита КР

Примечание: -/- соответственно для очной, заочной форм обучения

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час	Самостоятельная работа, час	
3 семестр						
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности 1. Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники. 2. Технологический процесс обслуживания в гостинице. 3. Особенности обслуживания различных категорий гостей 4. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность.	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности развития			6		Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание
	Самостоятельная работа				14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 2 Гостиничный продукт как комплекс услуг. 1 Понятие услуга, характеристика услуг. 2 Особенности гостиничных услуг. 3 Понятие гостиничного продукта. 4 Структура гостиничного продукта. 5 Продуктовая номенклатура гостиницы 6 Технология разработки нового гостиничного продукта	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.			4		Устный опрос Тестирование
	Самостоятельная работа				12	Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности 1. Правовое регулирование гостиничной деятельности 2. Стандартизация и сертификация гостиничной деятельности.	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности			4		Устный опрос Тестирование
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5:	Тема 4 Организационная структура гостиничного предприятия 1. Структура управления гостиничного предприятия	2				Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-5.1-ИПК-5.3	2. Виды организационных структур управления 3. Службы гостиницы, их функции и принципы работы.					
	Практическое занятие № 4 Организационная структура гостиничного предприятия			4		Устный опрос Тестирование
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 5 Материально-техническая база гостиничных предприятий 1. Состав материально-технической базы гостиницы 2. Гостиница как объект проектирования и строительства	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий			4		Устный опрос Тестирование
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 6 Технологический процесс бронирования номеров 1. Виды бронирования. 2. Процесс бронирования. 3. Способы бронирования номеров	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 5. Технологический процесс бронирования номеров			4		Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 7 Организация и технология продажи гостиничного продукта 1. Процесс организации продаж гостиничного продукта 2. Канал продажи: понятие и виды 3. Продажи организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристском рынке	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 6. Технология и организация продажи гостиничного продукта			6		Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час	Самостоятельная работа, час	
	Самостоятельная работа				14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
	ИТОГО за 3 семестр	24	-	32	88	
4 семестр						
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 8 Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя 1. Прием и регистрация гостей 2. Особенности регистрации иностранных гостей 3. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации. 4. Порядок предоставления информации гостю. 5. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. 6. Процедура выписки гостя	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №8. Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя			4		Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 9 Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги 1. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими. 2. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги. 3. Порядок возврата денежных сумм гостям.	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 9. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги			4		Устный опрос Тестирование
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 10 Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице 1. Технология обслуживания гостей в зале ресторана гостиницы. 2. Технология предоставления услуги питания в номере (рум-сервис). 3. Технология ресторанного обслуживания массовых мероприятий	4				Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	в гостинице					
	Практическое занятие №10. Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице			6		Устный опрос Тестирование
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 11 Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы 1. Функциональная организация здания гостиницы и блок помещений жилой группы 2. Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним 3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. 4. Технология обслуживания номеров	6				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 11. Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы			6		Устный опрос Тестирование Индивидуальные задания
	Самостоятельная работа				14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 12 Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях Практическое занятие № 12. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях			6		Лекция-визуализация Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание
	Самостоятельная работа				14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 13 Анимационная деятельность в гостинице 1. Содержание анимационной деятельности в гостинице 2. Технология создания и реализации анимационных программ	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №13. Анимационная деятельность в гостинице			4		Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 14 Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг 1. Комплексный подход к обеспечению безопасности в гостиничном бизнесе. 2. Группы субъектов, обеспечивающих безопасность гостиницы 3. Наиболее опасные угрозы и сценарии криминальных действий 4. Аудит безопасности	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №14. Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг			4		Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 15 Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы 1. Санитарно-гигиенического содержания помещений гостиничного предприятия 2. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда работников предприятий индустрии гостеприимства.	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №15. Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы			2		Устный опрос Тестирование Индивидуальное задание
	Самостоятельная работа				7	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Практическое занятие №10. Выполнение исследований по курсовому проекту			2		Самостоятельное выполнение с консультацией преподавателя
	Выполнение курсового проекта /курсовой работы				36/36	Самостоятельное выполнение с консультацией преподавателя
	ИТОГО 4 семестр	24	-	38	127	
	ИТОГО по дисциплине	48		70	215	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта, очная форма обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
3 семестр				
Устный опрос	допускаются все студенты	14	3	42
Тестирование	допускаются все студенты	7	4	28
Индивидуальное задание	допускаются все студенты	3	5	15
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	10	10
		Итого		100 баллов
4 семестр				
Устный опрос	допускаются все студенты	17	2	34
Тестирование	допускаются все студенты	8	4	32
Индивидуальное задание	допускаются все студенты	6	4	24
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	10	10
		Итого		100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет (компьютерное тестирование)	допускаются все студенты;	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено		
экзамен (компьютерное тестирование)	допускаются студенты с оценкой за курсовую работу не ниже 61 балла	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено		

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
3 семестр								
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности	2		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Практическое занятие №1	18	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос Индивидуальное задание
	Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг			1	Практическое занятие №2	18	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос
	Тема 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности			1	Практическое занятие №3	18	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос
	Тема 4. Организационная структура гостиничного предприятия			1	Практическое занятие №4	18	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос
	Тема 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий			1	Практическое занятие №5	18	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос
	Тема 6. Технологический процесс бронирования номеров	2		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Практическое занятие №6	18	Самостоятельное изучение темы Подготовка в к практическому занятию	Тестирование Устный опрос Индивидуальное задание
	Тема 7. Организация и технология продажи гостиничного продукта	2		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Практическое занятие №7	18	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос Индивидуальное задание

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
	ИТОГО за семестр	6		8		126		
4 семестр								
ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4 ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3	Тема 8. Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя	2		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Практическое занятие №8	26	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос Индивидуальное задание
	Тема 9. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги	2		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Практическое занятие №9	24	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос
	Тема 10. Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице	2		2	Лекция-визуализация Практическое занятие №10	24	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос
	Тема 11. Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы	2		2	Лекция-визуализация Практическое занятие №11	27	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос Индивидуальное задание
	Тема 12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	1		2	Лекция-визуализация Практическое занятие №12	24	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос Индивидуальное задание
	Тема 13. Анимационная деятельность в гостинице	1		2	Лекция-визуализация Практическое занятие №13	24	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Тестирование Устный опрос Индивидуальное задание
	Выполнение курсового проекта /курсовой работы					36	Самостоятельное выполнение с консультацией преподавателя	
	ИТОГО за семестр	10		12		185		
	ИТОГО по дисциплине	16		20		311		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
3 семестр				
Устный опрос	допускаются все студенты	7	5	35
Тестирование	допускаются все студенты	7	5	35
Индивидуальное задание	допускаются все студенты	3	5	15
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	15	15
	Итого			100 баллов
4 семестр				
Устный опрос	допускаются все студенты	6	5	30
Тестирование	допускаются все студенты	6	5	30
Индивидуальное задание	допускаются все студенты	4	5	20
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	20	20
	Итого			100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет (компьютерное тестирование)	допускаются все студенты;	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено		
экзамен (компьютерное тестирование)	допускаются студенты с оценкой за курсовую работу не ниже 61 балла	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено		

4.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4.6. Методические указания для выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы способствует лучшему освоению обучающимися учебного материала, формирует практический опыт и умения по изучаемой дисциплине, способствует формированию у обучающихся готовности к самостоятельной профессиональной деятельности, является этапом к выполнению выпускной квалификационной работы.

Примерная тематика курсовых работ

1. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии бронирования номеров в гостинице (на примере ...)
2. Разработка проекта по подключению гостиницы к компьютерной системе бронирования (на примере ...)
3. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии регистрации гостей (на примере ...)
4. Разработка мероприятий по совершенствованию анимационной деятельности в гостинице (на примере ...)
5. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице (на примере ...)
6. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии обеспечения пожарной безопасности гостиницы (на примере ...)
7. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии обеспечения информационной безопасности гостиницы (на примере ...)
8. Разработка мероприятий по совершенствованию процедуры контроля доступа и сохранности имущества (на примере ...)
9. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии выполнения уборочных работ (на примере ...)
10. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания особых категорий гостей (на примере ...)
11. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обмена информацией в гостинице (на примере ...)
12. Разработка мероприятий по внедрению современных компьютерных технологий в деятельность гостиницы (на примере ...)
13. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии предоставления услуги питания (на примере ...)

Содержание курсовой работы должно демонстрировать знакомство студента с основной литературой по теме проекта, умение выявить задачу исследования и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, владение необходимой терминологией и понятиями, приемлемый уровень языковой грамотности и владение стилем научного изложения.

Структура курсовой работы

Курсовая работа должна включать: титульный лист, оглавление, введение, основную часть, состоящую из нескольких, как правило, не более трех глав, подразделяемых на параграфы, заключение, список использованных источников.

При необходимости курсовая работа может включать приложения, которые, как правило, содержат вспомогательный материал, необходимый для обеспечения полноты восприятия работы (схемы, таблицы, иллюстрации, диаграммы, графики и т.п.).

В конце курсовой работы необходимо прикрепить бланк рецензии и протокол проверки через систему Антиплагиат (www.antiplagiat.ru). К проверке не принимаются работы с оригинальностью текста ниже 60%.

Последовательность процесса выполнения курсовой работы

Организационный процесс выполнения курсовой работы предполагает три основных этапа:

- предварительный выбор и утверждение темы курсовой работы;
- курсовое проектирование: изучение и анализ литературы по проблеме исследования; определение его цели, задач; обоснование актуальности и новизны; составление плана исследования; утверждение его у руководителя курсового проекта, получение консультаций, выбор инструментария, организация и проведения исследования, выработка рекомендаций для предприятия;
- оформление и защита курсовой работы.

Выбор и утверждение темы работы

Студентам предоставляется право самостоятельного выбора темы курсовой работы в пределах тематики, исходя из его научных интересов, практического опыта и знаний по избранной проблеме, потребностью развития отрасли, а также научной специализации преподавателя кафедры, являющегося руководителем проекта.

Выбрать тему студенту могут помочь следующие приемы:

- определение проблемных вопросов, возникших в ходе производственной практики, в соответствии с запросами и потребностями участников гостиничной деятельности;
- ознакомление с новейшими результатами исследований в области науки и индустрии гостеприимства;
- ознакомление с аналитическими обзорами и статьями в отраслевой периодике в области гостеприимства, а также беседы и консультации со специалистами.

Желательно, чтобы курсовая работа могла быть использована при работе над выпускной квалификационной работой.

Студент, желающий выполнить курсовую работу на тему, не предусмотренную примерной тематикой, должен обосновать свой выбор и получить разрешение у руководителя курсовой работой. Если количество предложенных примерных тем курсовой работы меньше количества студентов в группе, одна и та же тема может быть выбрана двумя студентами, при условии, что все примерные темы выбраны другими студентами.

Курсовое проектирование

Работу над курсовой работой необходимо начинать с составления плана исследования, определения ключевых проблем, подлежащих изучению.

Следующим важным этапом является подбор и изучение литературы по исследуемой теме. Следует обратить внимание на имеющиеся учебники, учебные пособия, монографии, статьи в периодических изданиях, справочники. Не менее важным является анализ существующих нормативно-правовых актов, статистических сборников, аналитических материалов.

В процессе подбора и изучения литературы следует использовать источники, указанные в разделе «Рекомендуемая литература». Кроме того, важнейшее значение имеет самостоятельный поиск библиографических источников. Типичным недостатком при подготовке курсовых работ является использование автором «устаревшего» материала и незнание с новым. Подборку статей по теме курсовой работы целесообразно начинать, используя последние за год номера журналов.

После изучения источников необходимо составить рабочий план курсовой работы, согласовав его с научным руководителем. План должен предусматривать, как правило, три главы, содержащих от 2 до 4 параграфов, названия и последовательность которых должны отражать логику исследования темы. При этом необходимо от общих вопросов переходить к более частным. В процессе написания работы рабочий план может быть скорректирован.

Написание курсовой работы целесообразно осуществлять последовательно (введение - основная часть - заключение), после глубокого и всестороннего изучения имеющейся литературы. Курсовая работа должна быть подготовлена студентом самостоятельно, иметь аналитико-практический, а не описательный характер, содержать научно-исследовательские элементы. Общими требованиями к курсовой работе являются: четкость и логическая последовательность изложения материала, убедительность аргументации, краткость и ясность формулировок, исключающих неоднозначность толкования, конкретность изложения основных результатов и выводов, их научная и/или практическая значимость, обоснованность личных предположений и рекомендаций автора.

Перед тем, как представить курсовую работу на проверку научному руководителю целесообразно соотнести ее текст и выводы исследования с теми задачами, которые были поставлены во введении. Научный руководитель вправе потребовать переписать отдельные параграфы исследования или всю работу, поэтому целесообразно сдать черновой вариант текста курсовой работы заблаговременно, до официально назначенной даты сдачи курсового проекта.

Оформление и защита курсовой работы

Работа должна быть написана простым, литературным языком и иметь логическую последовательность.

Объем курсового проекта должен составлять 30-35 страниц текста (без учета объема Приложений) в компьютерной верстке.

При подготовке текста на персональном компьютере рекомендуется использовать любую версию редактора WordforWindows со следующими установками: шрифт - TimesNewRoman, размер - 12pt через интервал 1,5 (полуторный).

Расположение текста должно обеспечивать соблюдение следующих полей:

левое 30 мм	верхнее 20 мм
правое 15 мм	нижнее 20 мм

Текст рамкой не обводится.

Нумерация страниц должна быть сквозной, включая список литературы и приложения. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в середине верхней части листа. На страницах 1-2 (титульный лист и содержание) номер страницы не ставится.

Структура курсовой работы должна иметь следующий вид:

- титульный лист (Приложение 1) – на нем цифра 1 не ставится;
- оглавление, включающее название всех частей курсовой работы с указанием страниц, с которых начинается каждая из этих частей (Приложение 2) – не нумеруется;
- введение – ставится текущая страница;
- основной текст работы с разбивкой по главам (разделам), подразделам (параграфам) и пунктам, которые должны иметь порядковые номера;
- заключение;
- список используемой литературы и источников;
- приложения;
- электронный носитель (диск) с полными материалами работы;
- чистый лист для рецензии;

Основной текст делится на главы и параграфы. Главы нумеруются арабскими цифрами в пределах всей работы. Параграфы нумеруются арабскими цифрами, где первая цифра показывает к какой главе относится этот параграф, и вторая - непосредственно номер этого параграфа (например, 2.3 - обозначается третий параграф второй главы). Иногда возникает необходимость деления параграфа на смысловые части. В этом случае нумерация происходит следующим образом: 2.3.1 - первая часть третьего параграфа второй главы.

Названия глав, «Введение», «Заключение», «Оглавление», «Список литературы», «Приложения» располагают в середине строки, выделяя полужирным шрифтом, точка в

конец строки не ставится. Подчеркивать, переносить слова в заголовках и тексте нельзя. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Названия параграфов пишут с абзаца, отступив от начала текста 5 букв.

Все структурные части работы (введение, главы, заключение, список использованных источников, приложения), за исключением параграфов следует начинать с новой страницы.

Между заголовком раздела (главы) и заголовком параграфа делается пропуск, равный одной пустой строке. Между заголовком параграфа и текстом такой пропуск не делается.

Между заголовком параграфа и последней строкой текста предыдущего параграфа делается пропуск, равный одной пустой строке.

В «Заключении» выводы и рекомендации не нумеруются.

Ссылки на литературный источник в тексте работы сопровождаются порядковым номером, под которым этот источник включен в список используемой литературы. Ссылка заключается в прямые скобки. Например, [6;54], где вторая цифра обозначает номер страницы, из которой взята цитата. Допускаются постраничные сноски с фиксированием источника в нижнем поле листа.

Все иллюстрации (фотографии, графики, схемы, чертежи и прочее), включенные в текст, обозначаются единым наименованием «рис.» (рисунок), которое помещается под рисунком в центре, и имеют название в обязательном порядке. Рисунок должен размещаться сразу после ссылки на него в тексте дипломной работы. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. Например, «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела. Допустима также ссылка на иллюстрацию заключенная в скобках, например: (рисунок 4). Если в работе только одна иллюстрация, её нумеровать не следует и слово «Рисунок» под ней не пишут.

Все таблицы должны иметь названия, отражающие их содержание, и порядковую нумерацию, которая указывается над названием таблицы сверху с правой стороны. В тексте делаются ссылки на таблицу. Если таблица большая и для нее требуется много места, то после ссылки на таблицу должен следовать текст до конца страницы, а таблицу помещают на следующей странице. Если в работе одна таблица, её не нумеруют и слово «Таблица» не пишут.

При переносе таблицы шапку таблицы следует повторить, и над ней размещают слова «Продолжение таблицы», с указанием её номера. Если шапка таблицы велика, допускается её не повторять, в этом случае следует пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Заголовок таблицы не повторяют.

Составление библиографического списка используемой литературы осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003.

Приложения обычно оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера, если приложений несколько (Приложение 1, Приложение 2 и т.д.)

В приложении помещаются анкеты (составленные самостоятельно), с помощью которых осуществлялся сбор эмпирического материала, разного рода схемы, графики, аналитические таблицы, карты, иллюстративный и статистический материал и т. д. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста.

К курсовой работе обязательно прилагается электронный носитель (диск) с полными материалами работы. На диске указываются: фамилия, имя, отчество студента, группа и год защиты. Диск вкладывается в прозрачный файл и является приложением к курсовой работе.

Законченный и оформленный в соответствии с предъявляемыми требованиями курсовая работа подписывается студентом в конце, с указанием даты исполнения, помещается в папку (желательно с твердой обложкой и кольцевым креплением, недопустимо вложение листов в файлы) и представляется на регистрацию лаборанту кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации». Курсовая работа должна быть сдана для выставления оценки не позднее, чем за 10 дней до начала сессии, в противном случае руководитель имеет право не допустить работу студента к защите.

Если научный руководитель не допускает работу к защите, то ее необходимо переделать с учетом указанных недостатков и рекомендаций.

При подготовке к защите студенту необходимо выполнить все указания научного руководителя, учесть замечания в тексте работы. Доклад при защите курсовой работы должен быть рассчитан на 7 - 10 минут и иметь следующую структуру: актуальность темы, цель и задачи курсового проекта; характеристика объекта исследования; проект мероприятий или рекомендаций. На защите курсовой работы студент должен быть готов к собеседованию по отдельным моментам работы, к ответу на любые вопросы как по данной теме, так и по всему курсу.

По результатам рецензии и защиты курсовой работы выставляется оценка. При неудовлетворительной оценке студент обязан повторно выполнить работу по новой теме или переработать прежнюю. Студенты, не сдавшие и не защитившие в срок курсовую работу, не допускаются к сдаче экзамена по дисциплине.

Оценка курсовой работы осуществляется на основе следующих критериев: соответствие оформления работы требованиям; соответствие содержания теме; самостоятельность студента на всех этапах подготовки курсовой работы (выбор темы, составления плана работы, сбор и анализ источников, изложение вопросов темы, формулирование выводов); своевременность и четкость выполнения требований руководителя; качество выступления на защите; аргументированность ответов на вопросы в процессе защиты.

Оценка «отлично» ставится, если:

- работа оформлена в полном соответствии с требованиями;
- содержание работы раскрывает заявленную тему, в заключении имеется решение поставленных во введении задач;
- в работе на основе изучения широкого спектра разнообразных источников дается самостоятельный анализ теоретического и фактического материалов;
- в работе содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы с серьезной аргументацией;
- на защите студент демонстрирует свободное владение материалом, знание теоретических подходов к проблеме, уверенно отвечает на основную часть вопросов.

Оценка «хорошо» ставится в случае:

- если при выполнении работы отмечается недостаточность самостоятельного анализа;
- студент испытывает трудности при ответе на дополнительные вопросы по теме исследования во время защиты;
- имеются случаи несоблюдения принципа сопоставимости данных;
- в тексте работы имеются редакционно-стилистические погрешности, искажающие выводы исследования.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если при выполнении пунктов отмечается:

- слабая источниковая база, слабое знакомство с источниками;
- отсутствие самостоятельного анализа литературы и фактического материала;
- слабое знание теоретических подходов к решению проблемы и работ ведущих ученых в данной области;
- неуверенная защита работы, отсутствие ответов на значительную часть вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент на защите не может аргументировать выводы, не отвечает на вопросы, т.е. не владеет материалом темы. В этом случае назначается повторная защита.

Методические рекомендации по выполнению основных разделов курсовой работы

Оглавление (содержание) приводится вначале работы и включает в себя наименования структурных частей курсовой работы с указанием их начальных страниц.

Введение является вступительной частью курсовой работы, с которой начинается изложение материала. Его объем не должен превышать 2 страниц. В нем надлежит:

- обосновать выбор темы (проблемы), ее актуальность и значимость для науки и практики;
- указать на степень ее разработанности в трудах отечественных и зарубежных специалистов (т.н. обзор литературы);
- определить границы исследования (объект, предмет исследования, хронологические или географические рамки);
- определить основную цель работы, конкретизировав ее исследовательскими задачами;
- указать структуру работы.

Основная часть курсовой работы, представленная двумя-тремя самостоятельными главами – это своеобразное «ядро» исследования. Основная часть составляет 80-90% объема всей работы – 25-30 стр. Именно в основной части работы всесторонне и глубоко анализируются все подлежащие изучению проблемы, последовательно и с исчерпывающей полнотой раскрывается заявленная тема. Главы курсовой работы целесообразно разделить на более мелкие по своему объему структурные части – параграфы – четко обозначив, тем самым, вопросы, исследуемые в рамках каждой главы. Главы курсовой работы должны быть сопоставимы друг с другом по своему объему.

Первая глава – теоретическая часть работы - посвящается исследованию сущности проблемы, истории и современному состоянию ее осмысления. В ней раскрывается сущность объекта исследования, анализируются основные теоретические проблемы, дается краткий исторический обзор, если это требует тема работы, характеризуются литературные источники, относящиеся к выбранной теме. С этой целью анализируются теоретические подходы различных авторов, специалистов, сопоставляются результаты их исследований, полученные в разное время. Каждый раз, когда автор проекта работы пользуется чужими фактами, суждениями, необходимо ссылаться на автора и год издания источника этих данных. Это позволяет видеть в каком месте студент пользуется положениями, заимствованными из литературных источников, а где приводит свои собственные мысли, заключения, соображения. Отправными словами при анализе литературных источников должны быть: «Автор отмечает ... показывает ... подчеркивает ... выражает ...».

Материал, излагаемый в теоретической главе, разбивается на параграфы. Порядок изложения материала подчиняется логике изложения, например, от общего к частному. В завершении последнего параграфа теоретической главы автор курсовой работы должен сделать выводы по теоретической части и обеспечить переход к аналитической части исследования.

Вторая глава – аналитическая. В ней дается анализ ситуации исследуемого объекта. Анализируется российский и международный опыт ведения гостиничного хозяйства в аспекте избранной темы работы. Рассматриваются тенденции, проблемы, перспективы. В завершении последнего параграфа аналитической главы автор курсовой работы должен сделать выводы по ней.

Третья глава – проектная - включает обоснование целесообразности каждого мероприятия (рекомендации), описание их сущности. Дается расчет затрат на мероприятия и характеристика работ по подготовке их к практической реализации. Она может представлять собой разработку мероприятий по продвижению гостиничного продукта на рынок, разработку проекта по подключению гостиницы к глобальной системе резервированию, разработку рекомендаций по совершенствованию процедуры регистрации гостей и др.

В разделе «Заключение» содержатся основные результаты проведенного исследования, а также выводы, сделанные автором на их основе. Важно, чтобы выводы характеризовали выполнение задач исследования. В таком случае автор аргументировано доказывает, что поставленная во введении цель была достигнута в ходе выполнения курсовой работы. Значительно упрощают составление заключения промежуточные выводы, сделанные автором в конце каждой главы. Основные результаты и выводы, подводящие итог выполненной работе, следует формулировать сжато, лаконично и аргументировано, избегая обилия общих слов и бездоказательных утверждений. Объем заключения может составлять 1-2 страницы.

Список использованных источников помещается в конце курсовой работы и состоит из двух частей: нормативных документов (Законы РФ и субъектов РФ, Постановления Правительства, Положения и Инструкции Министерств и ведомств) и доктринальной литературы (учебники, учебные пособия, монографии, статьи в периодических изданиях, справочники, сборники, и т.п.).

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб.заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
2. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.
3. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб.пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] под ред. Л. И. Черниковой ; Рос.гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КноРус, 2016. - 192 с. : ил.
4. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб.пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

Дополнительная литература

5. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ AdobeAcrobat. - М. : Академия, 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
6. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учеб.для вузов по направлению подгот. "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - М. : Федер. агентство по туризму, 2014. - 288 с.
7. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб.пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М. : Дашков и К. - 2014. - 175 с
8. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб.пособие / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стер. - М. : Новое знание, 2008. - 364 с.
9. Волков, Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] : учеб.пособие для вузов по экон. специальностям / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс, 2005. - 380 с.
10. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб.для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с. [Безопасный отель] [Текст] // Гостинич. дело. - 2016. - № 2. - С. 16-39
11. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учеб.пособие / В. А. Романов [и др.]. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : МарТ [и др.], 2010. - 221 с. : табл.
12. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. Д. Гридин. - М. : Академия, 2011. - 224 с.
13. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ HTML. - М. : Магистр [и др.]. - 2011. - 315 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=232724#none>.
14. Ефимов, С. Обслуживание банкетов [Текст] / С. Ефимов // Гостинич. дело. - 2009. - № 10. - С. 54-69.

15. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ AdobeAcrobat. - М. : Академия, 2014. - 88,1 МБ, 304 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
16. Кобяк, М. В. Технологический прогресс как фактор инноваций в гостиничном бизнесе [Текст] / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Рос.предпринимательство. - 2012. - № 18. - С. 126-132.
17. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб.пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 327 с.
18. Пономарев, М. Система контроля и управления доступом в гостиницах [Текст] / М. Пономарев // Гостинич. дело. - 2010. - № 6. - С. 22-29
19. Соколова, А. Бизнес-центры в индустрии гостеприимства [Текст] / А. Соколова // Гостиница и ресторан: бизнес и упр. - 2005. - № 8. - С.70-76
20. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>.
21. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учеб.пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М, 2013. - 351 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>.
22. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. Г. Федцов. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. - 504 с.
23. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме [Текст] : учеб.пособие для вузов по специальностям "Гостинич. и турист. бизнес", "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 3-е изд., стер. - М. :КноРус, 2009. - 101 с.
24. Швакова, Е. И. Разработка информационной системы поддержки принятия управленческих решений в сфере услуг малого гостиничного бизнеса Костромской области [Электронный ресурс] / Е. И. Швакова, М. А. Козлова // Менеджмент в России и за рубежом. - 2015. - № 6. - С. 119-126. - Документ AdobeAcrobat. - Лит.в конце ст. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/browse/doc/45943347>.
25. Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного хозяйства [Текст] : учеб.пособие / Г. А. Яковлев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : РДЛ, 2006. - 326 с.

Нормативно-правовые акты

26. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа <https://base.garant.ru>
27. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
28. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] : федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа :<https://www.garant.ru>.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. ГАО Москва [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gaomoskva.ru. - Загл. с экрана.
2. Гарант [Электронный ресурс] :информ. – правовой портал. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>. – Загл. с экрана.
3. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.prohotel.ru. - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Минфин России. Статистика [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.minfin.ru/ru/statistics/> – Загл. с экрана.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
7. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
8. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
9. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/> – Загл. с экрана.
10. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgaz.ru> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые устные вопросы к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности

Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники.

Особенности работы в гостиничной сфере

Особенности обслуживания деловых туристов

Особенности обслуживания VIP-гостей

Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья

Особенности обслуживания постоянных гостей;

Характеристика средства размещения (хостел, апартаменты, конгресс-отель, мотель и др)

Практическое занятие № 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства

Участие потребителя в предложении гостиничного продукта

Структура и уровни гостиничного продукта

Продуктовая номенклатура гостиницы

Технология разработки нового гостиничного продукта

Качество гостиничного продукта

Практическое занятие № 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности

Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса

Создание и прекращение деятельности хозяйствующих субъектов в сфере гостиничного бизнеса

Общие положения о договорах в сфере гостиничной деятельности

Основные виды договоров в гостиничной деятельности

Стандартизация и сертификация гостиничных услуг

Лицензирование в сфере гостиничного бизнеса

Практическое занятие № 4. Организационная структура гостиничного предприятия

Характеристика службы приема и размещения

Характеристика службы бронирования

Характеристика службы обслуживания

Характеристика службы эксплуатации номерного фонда

Характеристика службы питания

Характеристика службы безопасности

Характеристика отдела маркетинга и связей с общественностью

Практическое занятие № 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий

Характеристика материально-технической базы гостиниц

Понятие и этапы проектирования

Стадии работ по проектированию

Особенности процесса и этапов проектирования гостиниц
 Проектирование прилегающей территории и экстерьера гостиницы
 Проектирование общественных помещений
 Проектирование номеров гостиницы
 Проектирование административной зоны
 Проектирование инженерных систем гостиниц

Практическое занятие № 6. Технологический процесс бронирования номеров

Преимущества и недостатки овербукинга
 Показатели и способы бронирования
 Интернет-бронирование гостиничных услуг
 Аннулирование бронирования
 Стандарт бронирования
 Автоматизация процесса бронирования
 Характеристика компьютерной системы бронирования

Практическое занятие № 7. Организация и технология продажи гостиничного продукта

Процесс организации продаж гостиничного продукта
 Виды каналов продаж
 Характеристика корпоративных клиентов гостиницы
 Тарифы в гостиничном бизнесе
 Управление доходами в гостиничном бизнесе

Практическое занятие № 8. Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя

Прием и регистрация гостей
 Паспортно-визовые формальности
 Особенности регистрации иностранных гостей
 Правила работы с информационной базой данных гостиницы
 Стандарт обслуживания администратором гостиницы
 Саморегистрация как новая концепция регистрации гостя
 Особенности регистрации туристских групп

Практическое занятие № 9. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги

Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса
 Бланки строгой отчетности, используемые при расчетах с проживающими
 Последовательность выписки и расчетов с гостем

Практическое занятие № 10. Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице

Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан, вечерний ресторан, лобби-бар, кафе)
 Технология обслуживания гостей в ресторане (встреча, размещение, прием заказа, выполнение заказа, расчет)
 Технология обслуживания в номерах
 Организация мини-баров в номерах
 Обслуживание деловых мероприятий и банкетов
 Обслуживание мероприятий вне отеля

Типы ресторанного сервиса
 Основные способы подачи блюд и напитков
 Культура обслуживания и правила этикета
 Требования, предъявляемые к метрдотелю и официантам
 Форменная одежда обслуживающего персонала
 Методы организации труда официантов, графики работы;
 Подготовка столового белья, посуды, приборов;
 Сервировка стола
 Назначение и принципы составления меню ресторана.
 Виды меню и их характеристика (сет-меню, меню a la carte, комбинированное)
 Разработка меню, факторы, учитываемые при планировании меню
 Классификация блюд по критериям популярности и рентабельности
 Оформление меню.
 Электронное меню.
 Технология составления калькуляционного расчета (карточки) и определение продажной цены блюда;
 Компьютерные программы, используемые при калькуляции блюд;
 Особенности корректировки цен и ассортимента меню.

Практическое занятие № 11. Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы

Функциональная организация здания
 Внутригостиничные коммуникации
 Блок помещений жилой группы
 Техническое обслуживание здания гостиницы
 Порядок уборки общественных помещений гостиницы
 Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним
 Характеристика зон номера, их размещение и оборудование
 Виды уборки номеров (текущая, после выезда, дополнительная, генеральная)
 Последовательность уборки номера
 Продукция индивидуального пользования в гостиницах, комплектация номера
 Забытые клиентами вещи: оформление, хранение и возврат
 Уборочные материалы, техника, инвентарь
 Графики выхода на работу персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы
 Основные технологические документы службы обслуживания номерного фонда гостиницы
 Контроль качества уборки

Практическое занятие № 12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях

Экскурсионное обслуживание
 Коммунально-бытовые услуги
 Спортивно-оздоровительные услуги
 Бизнес-обслуживание

Практическое занятие № 13. Анимационная деятельность в гостинице

Анимация как вид культурно-досуговой деятельности;
 Типология анимации и ее функции;
 Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности;
 Анимационная служба гостиницы: задачи и функции;
 Инфраструктура гостиничной анимации;
 Детская анимация в гостиницах

Методы создания анимационной программы
 Виды анимационных программ
 Социальные характеристики адресата анимационной программы
 Главная идея и цели анимационной программы. Задачи для аниматоров, задачи для участников
 Структура, алгоритм, содержание анимационной программы
 Игра в структуре анимационной программы гостиницы;
 Организация и проведение анимационного мероприятия

Практическое занятие № 14. Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг

Системный подход к обеспечению безопасности современной гостиницы
 Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности современной гостиницы
 Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации; система визуально звукового оповещения; система пожаротушения; система вентиляции и дымоудаления; система разблокировки выходов)
 Системы охранной сигнализации: назначение, построение
 Системы жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество)
 Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объект
 Системы внутреннего и наружного наблюдения
 Система защиты информации
 Технологическое оборудование и безопасность при его использовании
 Требования безопасности при оказании дополнительных услуг
 Оказание медицинской помощи в гостиницах
 Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих
 Применение экологических технологий для гостиничного предприятия

Практическое занятие № 15. Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы

Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
 Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые к средствам размещения.
 Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства.
 Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.
 Гигиеническая характеристика окружающей среды
 Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика на предприятиях индустрии гостеприимства.
 Гигиенические основы проектирования и строительства гостиниц и предприятий питания.
 Гигиенические требования к материалам, используемым для изготовления кухонной и столовой посуды.
 Гигиена труда и производственная санитария.
 Правила техники безопасности, охраны труда и пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц и предприятий питания.

8.1.2. Типовые вопросы тестовых заданий

Тема 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности

Какой показатель гостиничной деятельности обозначает возможную пропускную способность гостиницы при 100%-ном использовании всех инвентарных мест, которыми располагает гостиница в планируемом календарном период

Число инвентарных мест в гостинице – 210 мест. Пропускная способность гостиницы за год, если цикличность планового ремонта – 5 лет, средняя продолжительность ремонта одного инвентарного койко-места – 10 дней, составит
По каким критериям можно классифицировать гостиничные предприятия?

Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг?
Характеристиками номенклатуры услуг гостиничного предприятия являются...
Второй этап процесса разработки гостиничного продукта.....

Тема 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности

В каком нормативно-правовом документе закреплено требование обеспечения сохранности вещей постояльцев?
Действующие «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» были утверждены постановлением Правительства РФ в...
Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции

Тема 4. Организационная структура гостиничного предприятия

Что является характерным недостатком функциональной структуры организации?
Какой тип ОСУ носит временной характер?
Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения?

Тема 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий

В гостиницах какой категории допускаются номера без санузлов?
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей должны быть ...
Для оснащения какой категории номера кухонное оборудование является обязательным

Тема 6. Технологический процесс бронирования номеров

Порядок и форма отказа от бронирования устанавливается...
Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда..
В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем...

Тема 7. Организация и технология продажи гостиничного продукта

Может ли гостиница сама определить перечень услуг, которые входят в цену номера?
Какие виды услуг исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты
Количество продукта (товаров, услуг), которое продавец желает, может и способен предложить для продажи на рынке в течение некоторого периода времени при определенной цене – это...

Тема 8. Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя

Может ли гостиница разместить несовершеннолетнего, имеющего паспорт, без сопровождающих лиц?

Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе...

Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет

Тема 9. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги

Может ли гостиница включать в счет клиента плату за ранний заезд, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается....

Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?

Тема 10. Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице

С точки зрения вида меню можно классифицировать как....

По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:

Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:....

Тема 11. Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы

Сколько категорий номеров существует согласно действующей системе классификации гостиниц и других средств размещения?

Номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см x 200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным туалетом

Основной документ учета состояния гостиничной деятельности в течение определенных суток

Тема 12. Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг....

Укажите подходы к организации дополнительных услуг в отеле

Укажите виды дополнительных услуг

Тема 13. Анимационная деятельность в гостинице

К зрелищно – развлекательным анимационным направлениям деятельности не относят:

Туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие, способствующее его рекреации называется

Конечной целью туристской анимации является

Тема 14. Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг

Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца?

Применение каких мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию с целью минимизации рисков и ущербов выводится сегодня на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности?

Отель отвечает как хранитель за...

Тема 15. Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы

Что является основной задачей гигиены труда?

Система организационных, санитарно-гигиенических мероприятий, технических средств и методов, предотвращающих или уменьшающих воздействие на работающих вредных производственных факторов это –

На каком расстоянии от жилых домов, площадок для игр и отдыха должна располагаться площадка мусоросборников?

8.1.3. Типовые задания индивидуальных работ

1. Расчет показателей эффективности гостиничной деятельности
2. Заполнение бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов
3. Расчет тарифа номера
4. Заполнение регистрационных документов гостя
5. Расчет нормы выработки по уборке номеров в смену на одну горничную
6. Разработка контрольной карты проверки работы горничной
7. Разработка анимационной программы
8. Творческое задание «Разработать технологический стандарт бронирования (регистрации, предоставлении услуг питания и т.д.)»
9. Составление глоссария по темам дисциплины
10. Составление библиографии по темам дисциплины

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине:

- зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

- защита курсовой работы;

- экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов к защите курсовой работы:

1. Основная цель курсовой работы. Каковы исходные данные?
2. Актуальность темы
3. Применяемые методы исследования
4. Оборудование, используемое при выполнении курсовой работы
5. Информационные технологии, используемые при выполнении курсовой работы
6. Этапы выполнения курсовой работы
7. Практическая значимость курсовой работы

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

(ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4; ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3):

1. Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники.
2. Технологический процесс обслуживания в гостинице.
3. Особенности обслуживания деловых туристов.

4. Особенности обслуживания VIP-гостей.
5. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
6. Особенности обслуживания постоянных гостей.
7. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность.
8. Понятие услуга, характеристика услуг.
9. Особенности гостиничных услуг.
10. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.
11. Структура и уровни гостиничного продукта.
12. Продуктовая номенклатура гостиницы.
13. Технология разработки нового гостиничного продукта.
14. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
15. Стандартизация и сертификация гостиничной деятельности.
16. Структура управления гостиничного предприятия.
17. Виды организационных структур управления.
18. Службы гостиницы, их функции и принципы работы.
19. Состав материально-технической базы гостиницы.
20. Гостиница как объект проектирования и строительства.
21. Преимущества и недостатки овербукинга.
22. Показатели и способы бронирования.
23. Интернет-бронирование гостиничных услуг.
24. Аннулирование бронирования.
25. Автоматизация процесса бронирования.
26. Понятие и принцип работы компьютерной системы бронирования.
27. Характеристика зарубежных Интернет-системы бронирования.
28. Российские системы Интернет-бронирования, проблемы их развития.
29. Факторы, влияющие на выбор гостиницей системы интернет-бронирования.
30. Процесс организации продаж гостиничного продукта.
31. Виды каналов продаж.
32. Характеристика корпоративных клиентов гостиницы.
33. Тарифы в гостиничном бизнесе.
34. Управление доходами в гостиничном бизнесе.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

(ПК-1: ИПК-1.1-ИПК-1.4; ПК-5: ИПК-5.1-ИПК-5.3):

1. Прием и регистрация гостей.
2. Паспортно-визовые формальности.
3. Особенности регистрации иностранных гостей.
4. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
5. Стандарт обслуживания администратором гостиницы.
6. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.
7. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги.
8. Порядок возврата денежных сумм гостям.
9. Особенности регистрации туристских групп.
10. Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса.
11. Последовательность выписки и расчетов с гостем.
12. Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан, вечерний ресторан, лобби-бар, кафе).
13. Технология обслуживания гостей в ресторане (встреча, размещение, прием заказа, выполнение заказа, расчет).
14. Технология обслуживания в номерах.

15. Организация мини-баров в номерах.
16. Обслуживание деловых мероприятий и банкетов.
17. Обслуживание мероприятий вне отеля.
18. Типы ресторанного сервиса.
19. Основные способы подачи блюд и напитков.
20. Требования, предъявляемые к метрдотелю и официантам.
21. Методы организации труда официантов, графики работы.
22. Подготовка столового белья, посуды, приборов.
23. Сервировка стола.
24. Назначение и принципы составления меню ресторана.
25. Виды меню и их характеристика (сет-меню, меню a la carte, комбинированное).
26. Разработка меню, факторы, учитываемые при планировании меню.
27. Оформление меню.
28. Электронное меню.
29. Технология составления калькуляционного расчета (карточки) и определение продажной цены блюда.
30. Компьютерные программы, используемые при калькуляции блюд.
31. Особенности корректировки цен и ассортимента меню.
32. Функциональная организация здания гостиницы.
33. Внутригостиничные коммуникации.
34. Блок помещений жилой группы.
35. Техническое обслуживание здания гостиницы.
36. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
37. Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним.
38. Характеристика зон номера, их размещение и оборудование.
39. Виды уборки номеров (текущая, после выезда, дополнительная, генеральная).
40. Последовательность уборки номера.
41. Продукция индивидуального пользования в гостиницах, комплектация номера.
42. Забытые клиентами вещи: оформление, хранение и возврат.
43. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
44. Графики выхода на работу персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
45. Основные технологические документы службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
46. Контроль качества уборки.
47. Организация и технология экскурсионного обслуживания в гостинице.
48. Организация и технология коммунально-бытовых услуг в гостинице.
49. Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.
50. Организация и технология бизнес-обслуживания в гостинице.
51. Типология анимации и ее функции.
52. Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности.
53. Анимационная служба гостиницы: задачи и функции.
54. Инфраструктура гостиничной анимации.
55. Детская анимация в гостиницах.
56. Методы создания анимационной программы.
57. Виды анимационных программ.
58. Структура, алгоритм, содержание анимационной программы.
59. Организация и проведение анимационного мероприятия.
60. Системный подход к обеспечению безопасности современной гостиницы.
61. Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности современной гостиницы.
62. Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации; система визуально звукового оповещения; система пожаротушения; система вентиляции и дымоудаления; система разблокировки выходов).
63. Системы охранной сигнализации: назначение, построение.
64. Системы жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество).

65. Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объект.
66. Системы внутреннего и наружного наблюдения.
67. Система защиты информации.
68. Технологическое оборудование и безопасность при его использовании.
69. Требования безопасности при оказании дополнительных услуг.
70. Оказание медицинской помощи в гостиницах.
71. Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих.
72. Применение экологических технологий для гостиничного предприятия.
73. Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
74. Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые к средствам размещения.
75. Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства.
Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.
76. Гигиеническая характеристика окружающей среды.
77. Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика на предприятиях индустрии гостеприимства.
78. Гигиенические основы проектирования и строительства гостиниц и предприятий питания.
79. Гигиенические требования к материалам, используемым для изготовления кухонной и столовой посуды.
80. Гигиена труда и производственная санитария.
81. Правила техники безопасности, охраны труда и пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц и предприятий питания.

Примерные вопросы теста для итогового тестирования (зачет):

1. В каком нормативно-правовом документе закреплено требование обеспечения сохранности вещей постояльцев?
2. Действующие «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» были утверждены постановлением Правительства РФ в...
3. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?
4. Что является характерным недостатком функциональной структуры организации?
5. Какой тип ОСУ носит временный характер?
6. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения?
7. В гостиницах какой категории допускаются номера без санузлов?
8. Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей должны быть ...
9. Для оснащения какой категории номера кухонное оборудование является обязательным?
10. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливается...
11. Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда..
12. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем...
13. Может ли гостиница сама определить перечень услуг, которые входят в цену номера?
14. Какие виды услуг исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты?
15. Количество продукта (товаров, услуг), которое продавец желает, может и способен предложить для продажи на рынке в течение некоторого периода времени при определенной цене – это...
16. При гарантированном бронировании бронь аннулируется при опоздании гостя ...
17. В случае задержки выезда потребителя на срок от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за проживание взимается
18. Какой из вариантов подтверждения гарантированного бронирования является для гостиницы наиболее предпочтительным?

19. Бронирование в режиме off-line это:
20. Группой клиентов признается:
21. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе LC (Latecancellations) означает
22. Письмо-подтверждение негарантированного бронирования должно содержать:
23. Установить правильную последовательность действий сотрудника отдела бронирования при работе с письмом на внесение изменений в ранее оформленную бронь:
24. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют
25. Укажите показатели бронирования:
26. Укажите куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:
27. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест:
28. Выберите из предложенного списка ошибки оператора по бронированию:
29. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:
30. Какая деятельность предполагает проведение маркетинговых исследований и на их основе - разработку стратегии и программу мероприятий, которые используются с целью повышения производительности гостиничного бизнеса и эффективности удовлетворения потребности конечного потребителя - туриста?

Примерные вопросы теста для итогового тестирования (экзамен):

1. Какой показатель гостиничной деятельности обозначает возможную пропускную способность гостиницы при 100%-ном использовании всех инвентарных мест, которыми располагает гостиница в планируемом календарном период
2. Число инвентарных мест в гостинице – 210 мест. Пропускная способность гостиницы за год, если цикличность планового ремонта – 5 лет, средняя продолжительность ремонта одного инвентарного койко-места – 10 дней, составит
3. По каким критериям можно классифицировать гостиничные предприятия?
4. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг?
5. Характеристиками номенклатуры услуг гостиничного предприятия являются...
6. Второй этап процесса разработки гостиничного продукта...
7. Может ли гостиница разместить несовершеннолетнего, имеющего паспорт, без сопровождающих лиц?
8. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе...
9. Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет
10. Может ли гостиница включать в счет клиента плату за ранний заезд, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?
11. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается....
12. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?
13. С точки зрения вида меню можно классифицировать как....
14. По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:
15. Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:....
16. Сколько категорий номеров существует согласно действующей системе классификации гостиниц и других средств размещения?

17. Номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см x 200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным туалетом
18. Основной документ учета состояния гостиничной деятельности в течение определенных суток
19. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить
20. следующие виды услуг....
21. Укажите подходы к организации дополнительных услуг в отеле
22. Укажите виды дополнительных услуг
23. К зрелищно – развлекательным анимационным направлениям деятельности не относят:
24. Туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие, способствующее его рекреации называется
25. Конечной целью туристской анимации является
26. Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца?
27. Применение каких мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию с целью минимизации рисков и ущербов выводится сегодня на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности?
28. Отель отвечает как хранитель за...
29. Что является основной задачей гигиены труда?
30. Система организационных, санитарно-гигиенических мероприятий, технических средств и методов, предотвращающих или уменьшающих воздействие на работающих вредных производственных факторов это –
31. На каком расстоянии от жилых домов, площадок для игр и отдыха должна располагаться площадка мусоросборников?

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
<i>не менее 100 или указывается конкретное количество тестовых заданий</i>	<i>30</i>	<i>30</i>

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.