

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.09.2022 09:09:34
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa232c42ba19e05a36076e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА» (ФГБОУ ВО
«ПВГУС»)**

Кафедра «Экономика и управление»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ»

для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

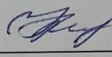
Тольятти 2018

Рабочая учебная программа по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания»

включена в основную профессиональную образовательную программу специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»

шифр, наименование направления подготовки или специальности

решением Президиума Ученого совета Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г. №475.

Составил старший преподаватель **Ветошко Г.В.**

Согласовано Директор научной библиотеки В.Н.Еремина
« 22 » июня 2018 г.

Согласовано Начальник управления информатизации В.В.Обухов
« 22 » июня 2018 г.

Утверждена на заседании кафедры (разработчика) « Экономика и управление »

Протокол № 10 от «22» 06 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Скорниченко Н.Н.
(подпись) (ученая степень, звание, Ф.И.О.)

« 22 » июня 2018 г.

Согласовано начальник учебно-методического отдела Н.М.Шемендюк
« 22 » июня 2018 г.

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

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- Получение теоретических знаний в области обоснования и разработки проектов предприятий сферы услуг, организации процессов обслуживания, расчета основных параметров производственных и других помещений предприятий сферы услуг, закрепление прикладных навыков в проектировании производственных помещений и рабочих мест.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

-соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;

-выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК-2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК-2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК-2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК-2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК-2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК-2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ПК-3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК-3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК-3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК-3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает: нормативную базу процесса обслуживания и проектирования предприятий сферы услуг; тенденции развития сферы услуг ; инновационные процессы в	-лекции; -практические занятия;	-собеседование; -тестирование;

сфере обслуживания; основные составляющие и структуру процесса обслуживания		
Умеет: осуществлять организацию процесса обслуживания; собирать и анализировать информацию для расчета основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания ; применять на практике методы проектирования процесса обслуживания; производить расчеты основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания.	- самостоятельная работа; - выполнение индивидуальных и групповых заданий	-защита индивидуальных и групповых заданий

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана направления подготовки (дисциплина по выбору).

Ее освоение осуществляется в пятом семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
	Экономика организации	ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности ОК-6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности ПК 1.2. Бронировать и вести документацию ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по

		предоставлению услуги питания в номерах (room-service) ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги
	Последующие дисциплины	
	Производственная практика	ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности ОК-6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности ПК3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. ПК3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. ПК3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>56</u> ч.	<u>56</u> ч.
Зачетных единиц	<u>3.е.</u>	<u>3.е.</u>
Лекции (час)	18	4
Практические (семинарские) занятия (час)	28	4
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	10	48
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-

Зачет (дифференцированный зачет), семестр	5	6
Контрольная работа, семестр	-	-

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

4.1. Содержание дисциплины

№ п / п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Состояние и пути развития гостиничной индустрии 1.Понятие услуги. Особенности гостиничных услуг. 2. Современное состояние и тенденции развития гостиничной индустрии	2/-/-	2/-/1	-/-/-	1/-/5	Устный опрос, выполнение практических заданий
2	Тема 2 Виды, типы и функции средств размещения и их служб 1.Классификация средств размещения 2.Организационная структура управления гостиницей. Структурные подразделения гостиницы	2/-/1	2/-/1	-/-/-	1/-/5	Устный опрос, выполнение практических заданий
3	Тема3. Основы проектирования предприятий 1.Сущность и основные этапы проектирования 2.Принципы проектирования 3.Типовые варианты проектирования предприятий	2/-/1	4/-/1	-/-/-	1/-/5	Устный опрос, выполнение практических заданий
4	ТЕМА 4. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания 1.Нормативное обеспечение проектирования 2.Экспертиза проектов на строительные работы 3. и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания	2/-/1	4/-/1	-/-/-	2/-/5	Устный опрос, выполнение практических заданий
5	ТЕМА 5. Методика расчета объема работ, численности персонала гостиницы 1.Разработка плана реализации услуг 2.Планирование производственной программы 3.Расчет численности персонала гостиницы	2/-/1	4/-/-	-/-/-	1/-/5	Устный опрос, выполнение практических заданий
6	Тема 6. Планировка производственных зон и участков гостиницы 1.Методы расчета площадей 2.Технологические требования к	2/-/-	4/-/-		1/-/6	Устный опрос, выполнение практических заданий

	проектированию гостиницы 3.Требования к проектированию номеров и помещений гостиницы					
7.	Тема 7.Оборудование гостиниц 1.Мебель гостиниц 2.Инженерное оборудование гостиниц	2/-/-	2/-/-		1/-/6	Устный опрос, выполнение практических заданий
8	Тема 8. Технологические и другие требования к помещениям гостиницы 1.Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений 2.Санитарно-техническое оборудование гостиничного хозяйства 3.Противопожарные требования 4.Экологические требования	2/-/-	4/-/-		1/-/6	Устный опрос, выполнение практических заданий
9	Тема 9. Инновационные технологии в гостиничной индустрии 1.Предпосылки внедрения инновационных технологий в гостиничной индустрии 2.Современные средства обеспечения безопасности в гостинице 3.Информационные технологии в управлении гостиницами	2/-/-	2/-/-		1/-/5	Устный опрос, выполнение практических заданий
	Промежуточная аттестация по дисциплине					дифференцированный зачет
	ИТОГО	18/-/4	28/-/4		10/-/48	

4.2.Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	8 семестр		
1	Занятие №1. «Состояние и пути развития гостиничной индустрии»	2/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
2	Занятие №2. «Виды, типы и функции средств размещения и их служб»	2/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
3	Занятие №3 «Основы проектирования предприятий»	4/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
4	Занятие №4. «Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания»	4/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
5	Занятие №5. «Методика расчета объема работ, численности персонала гостиницы»	4/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
6	Занятие №6. «Планировка производственных зон и участков гостиницы»	4/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.

7	Занятие №7. «Оборудование гостиниц»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
8	Занятие №8. «Технологические и другие требования к помещениям гостиницы»	4/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
9	Занятие №9. «Инновационные технологии в гостиничной индустрии»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
Итого за 8 семестр		28/-4	
Итого		28/-/4	

4.3.Содержание лабораторных работ (при наличии в учебном плане)

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ПК-2.1-2.6	Вопросы для самоконтроля, подготовка докладов, рефератов	Устный опрос, доклад, письменная работа	Собеседование, выступление с докладом	5/-/24
ПК-3.1-3.4	Вопросы для самоконтроля, подготовка докладов, рефератов	Устный опрос, доклад, письменная работа	Собеседование, выступление с докладом	5/-/24
Итого				10/-/48

Литература: 1-8; 18-23.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (письменных работ, эссе, докладов и т.п.)

1. Гостиничные услуги: классификация и характеристика
2. Внешние факторы развития индустрии гостеприимства
3. Внутренние факторы развития индустрии гостеприимства
4. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг г.о. Тольятти
5. Виды организационных структур управления гостиничным предприятием
6. Требования к мебелировке гостиничных номеров различных категорий

7. Компьютерные программы, используемые для автоматизации деятельности гостиницы».

Письменные работы могут быть представлены в различных формах:

- реферат - письменный доклад или выступление по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, художественной книги и т. п.

- эссе - прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

- аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

- Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

- Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

- Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

- Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

- План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект;

- другое.

Вопросы (тест) для самоконтроля

Какие характеристики присущи услугам?

- а. Неосвязаемость, комплексность, возможность складирования, непостоянство качества
- б. Несохраняемость, непостоянство качества, неотделимость от источника, неосвязаемость
- в. Невозможность оказания за пределами предприятия, неосвязаемость, неотделимость от потребителя, непостоянство качества
- г. Сезонность, неосвязаемость, комплексность, материальность

Гостиничная услуга - это

- а. блага, предоставляемые в форме деятельности
- б. организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности
- в. специфические товары, которые могут производиться, передаваться и потребляться одновременно
- г. действия, направленные непосредственно на потребителя гостиничных услуг
- д. виды деятельности, в процессе выполнения которых не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество имеющегося продукта

Неосвязаемость – это

- А. число возможных покупателей ограничивается рабочим временем поставщика услуги
- Б. свойство услуги, состоящее в том, что услугу невозможно хранить
- В. неодновременность процессов производства и потребления
- Г. широкое участие персонала в производственном процессе

Д.невозможность продемонстрировать, увидеть и попробовать или изучить до получения

Неотделимость от источника – это

А.неодновременность процессов производства и потребления

Б.широкое участие персонала в производственном процессе

В.одновременность процессов производства и потребления

Г.невозможность продемонстрировать, увидеть и попробовать или изучить до получения

Д.свойство услуги, состоящее в том, что услугу невозможно хранить

Непостоянство качества – это

А.свойство услуги, состоящее в том, что качество услуги колеблется в широких пределах в зависимости от ее поставщика, времени и места оказания

Б.неодновременность процессов производства и потребления

В.широкое участие персонала в производственном процессе

Г.невозможность продемонстрировать, увидеть и попробовать или изучить до получения

Д.свойство услуги, состоящее в том, что услугу невозможно хранить

Несохраняемость – это

А. неодновременность процессов производства и потребления

Б. широкое участие персонала в производственном процессе

В. число возможных покупателей ограничивается рабочим временем поставщика услуги

Г. невозможность продемонстрировать, увидеть и попробовать или изучить до получения

Д. свойство услуги, состоящее в том, что услугу невозможно хранить

Стандарты обслуживания – это

А. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций

А. нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции, правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации

В. комплекс необязательных для исполнения правил обслуживания клиентов образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов

Г. комплекс дополнительных для исполнения правил обслуживания, которые не призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций

Какая модель имеет черты как европейской модели, так и азиатской моделей

А. американская

Б. европейская

В. азиатская

Г. восточно-европейская

Д. смешанная

Вместимость гостиниц определяется

А. количеством наличных мест

Б. целями поездок основного контингента приезжающих

В. уровнем комфорта

Г. архитектурно-планировочным решением

Д. месторасположением

Все гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на (несколько вариантов)

- А. транзитные гостиницы
- Б. государственные гостиницы
- В. целевые гостиницы
- Г. муниципальные гостиницы
- Д. частные гостиницы

Классификация гостиниц по уровню комфорта зависит от

- А. степени развития материально-технической базы, количества и качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания
- Б. месторасположения, количества и качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания
- В. вместимости, количества и качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания
- Г. степени развития автоматизации, количества и качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания
- Д. формы собственности, количества и качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания

Организационная структура предприятия характеризуется

- А. совокупностью рабочих мест, управленческих должностей и производственных подразделений, формами их взаимосвязей, обеспечивающих достижение стратегических целей
- Б. стремлением к сокращению вместимости номерного фонда, что усиливает индивидуализацию обслуживания клиентов
- В. высокой репутацией и известностью, высококлассным обслуживанием формой их взаимосвязей, обеспечивающих достижение стратегических целей совокупностью управленческих должностей и производственных подразделений

К основным сервисным службам относят

- А. службы приема и размещения, номерного фонда
- Б. службы питания
- В. службы организации отдыха
- Г. бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр
- Д. административный фонд

К дополнительным сервисным службам относят

- А. службы питания, организации отдыха, бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр
- Б. службы приема номерного фонда
- В. службы размещения номерного фонда
- Г. административный фонд

К функциональным службам относят

- А. службы безопасности, продаж и маркетинга, управления персоналом, финансовую, системных администраторов.
- Б. службы питания, организации отдыха, бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр
- В. службы приема и размещения, номерного фонда
- Г. службы питания

Структура предприятия – это:

- А. Деление предприятия на составные элементы по тем или иных организационно-техническим признакам и формы взаимосвязи между элементами

Б. Состав производственных подразделений предприятия, их взаимосвязь, порядок и формы кооперирования, соотношение по численности занятых работников, стоимости оборудования, занимаемой площади и территориальному размещению

В. Состав и взаимосвязь образующих предприятие цехов, участков и служб в процессе производства продукции или оказания услуг

Г. Все ответы верны

На какие группы можно разделить элементы, необходимые для создания предприятия или производства?

А. Постоянные и переменные

Б. Статические и динамические

В. Статистические и аналитические

Г. Прямые и косвенные

Какому варианту проектирования характерны следующие черты: продолжительный по времени и большой по объему работы подготовительный период, укрупненные прогнозы относительно производственной программы, выбор оптимального места размещения?

А. Перестройка и обновление действующих предприятий

Б. Проектирование нового предприятия

В. Ревитализация предприятий

Г. Расширение существующих предприятий

Какому варианту проектирования характерны следующие черты: интенсивное использование площадей и помещений в рамках имеющихся территорий, возможное составление относительно точных прогнозов оценок производственной программы?

А. Перестройка и обновление действующих предприятий

Б. Проектирование нового предприятия

В. Ревитализация предприятий

Г. Расширение существующих предприятий

Какому варианту проектирования характерны следующие черты: использование территории предприятия для новых целей, реконструкция производственных площадей и помещений?

А. Перестройка и обновление действующих предприятий

Б. Сокращение размеров предприятия

В. Ревитализация предприятий

Г. Расширение существующих предприятий

Какому варианту проектирования характерны следующие черты: обновление структуры производственной программы, изменение параметров (уменьшение) производственных мощностей, обновление структуры и организации производственных комплексов?

А. Перестройка и обновление действующих предприятий

Б. Сокращение размеров предприятия

В. Ревитализация предприятий

Г. Расширение существующих предприятий

Ревитализация – это

А. процесс преобразования предприятия, который, по существу, является процессом его санации

б. последовательная смена состояний объекта во времени

б. перепроектирование деловых процессов для достижения радикального, скачкообразного улучшения деятельности фирмы

- в. фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование деловых процессов для достижения резких, скачкообразных улучшений главных современных показателей деятельности компании
- г. перестройка бизнес-процессов для достижения радикального, скачкообразного улучшения деятельности фирмы

Чем характеризуется типовой вариант проектирования «перестройка и обновление действующих предприятий»?

- А. Рационализация или модернизация имеющихся производственных комплексов
- Б. Уменьшение производственных мощностей
- В. Использование территории предприятия для новых целей (перепрофилирование)
- Г. Выбор оптимального места размещения предприятия

Классификация документов в строительстве осуществляется на основе:

- А. Системы нормативных документов в строительстве. Основные положения (СНиП 10.01-94)
- Б. Инструкции о порядке разработки, согласования и утверждения проектной документации на строительство зданий и сооружений (СНиП 11-01-95)
- В. Производственные здания (СНиП 31-03-2001)
- Г. Общие здания и сооружения (СНиП 2.08.02-89)

Согласно СНиП 10.01-94 «Система нормативных документов в строительстве. Основные положения» нормативные документы РФ разделяются на три группы:

- А. федеральные, субъектов федерации, производственно-отраслевые
- Б. государственные, региональные, местные
- В. руководящие документы Системы, территориально-строительные нормы, стандарты предприятий
- Г. обязательные, регламентирующие, рекомендательные

Проектирование зданий и сооружений должно осуществляться на основе соблюдения:

- А. Инструкции о порядке разработки, согласования и утверждения проектной документации на строительство зданий и сооружений (СНиП 11-01-95)
- Б. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений (СанПиН 2.2.4.548-96)
- В. Производственные здания (СНиП 31-03-2001)
- Г. Общие здания и сооружения (СНиП 2.08.02-89)

Здания, сооружения, строительство которых, как предполагается, будет вестись по типовым проектам, а также по образцу тех экономичных индивидуальных проектов, которые уже прошли стадию согласования, экспертизы и утверждения – это проектирование:

- А. Без предварительной разработки проекта
- Б. Проектирование в одну стадию
- В. Проектирование в две стадии
- Г. Типовое проектирование

Работы, во время которых изучается конкретное место расположения предприятия, осуществляются варианты проработки, связанные с возможностью совмещения места расположения, образца или эскизного наброска будущего здания, с его пропускной способностью или проектной мощностью, со стоимостью строительства и другими технико-экономическими характеристиками, важными для проекта – это:

- А. Изыскательские инженерные работы или исследования
- Б. Технико-экономическое обоснование

В. Макет

Г. Согласование проектной документации

Какими организациями могут выполняться проектные работы и подготовка рабочей документации?

А. Организациями, которые работают на данном рынке не менее пяти лет

Б. Организациями, которые имеют соответствующую лицензию

В. Организациями, находящимися под контролем государственных органов

Г. Все ответы верны

Какая проектная документация на строительство подлежит утверждению государственными органами?

А. Документация строительства объектов, имеющих важное народнохозяйственное значение

Б. Документация, которая прошла процедуру государственной экспертизы и получила положительное заключение

В. Градостроительная документация

Г. Нет верного ответа

Какими органами осуществляется экспертиза проектной документации?

А. Главгосэкспертиза России

Б. Экспертный совет России

В. Торгово-промышленная палата РФ

Г. Бизнес-инкубатор

Проекты строительства, не относящиеся к категории градостроительных, финансируемые за счет государственных капитальных вложений, утверждаются:

А. Госстроем России или заинтересованными министерствами и ведомственными

Б. Соответствующими органами государственного управления

В. Непосредственно заказчиком (инвестором)

Г. Государственной экспертной комиссией Минэкономики России

Проекты строительства, не относящиеся к категории градостроительных, финансируемые за счет собственных, заемных и привлеченных средств инвесторов, утверждаются:

А. Госстроем России или заинтересованными министерствами и ведомственными

Б. Соответствующими органами государственного управления

В. Непосредственно заказчиком (инвестором)

Г. Государственной экспертной комиссией Минэкономики России

К каким объектам относятся здания гостиничных предприятий?

А. К промышленным объектам

Б. К объектам жилищно-гражданского назначения

В. К градостроительным объектам

Г. К объектам важного народнохозяйственного назначения

Какой план служит исходной базой для расчета разделов годового плана?

А. Финансовый план

Б. План материального обеспечения

В. План реализации

Г. План производства

Что является основной задачей разработки плана реализации?

- А. Определение максимального объема продаж
- Б. Расчет емкости рынка
- В. Удовлетворение потребностей потребителей
- Г. Установление оптимального соотношения между потребностями рынка и производственными возможностями

Какие измерители используются при планировании объемов реализации?

- А. Натуральные и стоимостные
- Б. Абсолютные и относительные
- В. Натуральные, стоимостные, трудовые, условно-натуральные
- Г. Количественные и качественные

Что понимается под производственной программой?

- А. Производство продукции, работ, услуг в течение определенного периода, каждым структурным подразделением, в условиях ограниченности ресурсов рабочими определенной квалификации
- Б. Документ, отражающий цели и задачи производственной деятельности
- В. Документ, в котором отражены потребности в сырье, материалах, оборудовании, рабочей силе
- Г. Необходимый объем производства продукции, работ, услуг в планируемом периоде, соответствующий по номенклатуре, ассортименту, формам обслуживания и качеству требованиям плана реализации

Какие измерители используются при разработке плана реализации и производственной программы?

- А. Качественные и количественные
- Б. Натуральные, условно-натуральные, стоимостные, трудовые
- В. Абсолютные, относительные, индексные
- Г. Базисные, цепные

Что является основным стоимостным показателем плана производства и реализации услуг, работ, продукции?

- А. Себестоимость
- Б. Выручка от реализации
- В. Балансовая прибыль
- Г. Коммерческие расходы

На какие категории подразделяется промышленно-производственный персонал предприятия?

- А. основной и вспомогательный
- Б. производственный и непроизводственный
- В. обслуживающий и руководящий
- Г. рабочие и служащие

Работники, обеспечивающие и обслуживающие деятельность руководителей и специалистов при выработке и реализации ими управленческих решений:

- А. технические исполнители
- Б. специалисты
- В. вспомогательные рабочие
- Г. низкоквалифицированные специалисты

Какие работники не включаются в списочную численность?

- А. Находящиеся в отпуске
- Б. Находящиеся в командировке
- В. Принятые на работу по совместительству из других фирм
- Г. Все ответы верны

Явочный состав работников предприятия – это:

- А. количество рабочих, которое ежедневно должно присутствовать на рабочих местах
- Б. количество работников, явившихся на работу
- В. количество рабочих, которое числится в списках предприятия
- Г. численность руководителей

Установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения конкретных объемов работ – это:

- А. норма численности
- Б. среднесписочная численность
- В. штатное расписание
- Г. явочная численность

Норма численности – это

- А. установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объемов работ
- Б. продолжительность выполнения различных работ или величина затрат труда (времени) на единицу работы оказанных услуг
- В. количество производственных объектов, которые работник или группа работников соответствующей квалификации обязаны обслужить в течение единицы рабочего времени в определенных организационно-технических условиях
- Г. количество времени, необходимое в определенных организационно-технических условиях на обслуживание в течение смены одного гостя, единицы оборудования, квадратного метра производственной площади

Нормы времени – это

- А. продолжительность выполнения различных работ или величина затрат труда (времени) на единицу работы оказанных услуг
- Б. установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объемов работ
- В. количество производственных объектов, которые работник или группа работников соответствующей квалификации обязаны обслужить в течение единицы рабочего времени в определенных организационно-технических условиях
- Г. количество времени, необходимое в определенных организационно-технических условиях на обслуживание в течение смены одного гостя, единицы оборудования, квадратного метра производственной площади

Норма обслуживания – это

- А. количество производственных объектов, которые работник или группа работников соответствующей квалификации обязаны обслужить в течение единицы рабочего времени в определенных организационно-технических условиях
- Б. продолжительность выполнения различных работ или величина затрат труда (времени) на единицу работы оказанных услуг

В. установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объемов работ

Г. количество времени, необходимое в определенных организационно-технических условиях на обслуживание в течение смены одного гостя, единицы оборудования, квадратного метра производственной площади

Норма времени обслуживания – это

А. количество времени, необходимое в определенных организационно-технических условиях на обслуживание в течение смены одного гостя, единицы оборудования, квадратного метра производственной площади

Б. установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объемов работ

В. продолжительность выполнения различных работ или величина затрат труда (времени) на единицу работы оказанных услуг

Г. количество производственных объектов, которые работник или группа работников соответствующей квалификации обязаны обслужить в течение единицы рабочего времени в определенных организационно-технических условиях

Необходимая численность сотрудников, занятых обслуживанием, определяется

А. отношением общего количества обслуживаемых гостиницей гостей к норме обслуживания

Б. отношением общего количества обслуживаемых гостиницей гостей к норме времени

В. произведением общего количества обслуживаемых гостиницей гостей и нормы обслуживания

Г. отношением нормы обслуживания к общему количеству обслуживаемых гостиницей гостей

Что является основой для определения размерных параметров будущего предприятия

А. спрос на услуги

Б. месторасположение предприятия

В. производственная программа

Г. мощность предприятия

Для чего нужны стоимостные измерители производственной программы

А. для определения количества обслуживающего персонала

Б. для определения площадей

В. для определения потребности в материальных ресурсах

Г. для определения доходов и прибыли предприятия

Для чего нужны натуральные измерители производственной программы

А. для определения потребности в материальных ресурсах и трудовых ресурсах

Б. для определения доходов и прибыли предприятия

В. для определения цен на услуги

Г. для определения финансовой эффективности деятельности предприятия

К числу основных показателей запроектированного здания НЕ относятся

А. площадь застройки

Б. рабочая площадь

В. жилая площадь

Г. нежилая площадь

Площадь здания в пределах внешнего периметра первого этажа – это

- А. площадь застройки
- Б. рабочая площадь
- В. жилая площадь
- Г. полезная площадь

Площадь производственных помещений, измеренных между стенами и перегородками - это

- А. площадь застройки
- Б. рабочая площадь
- В. жилая площадь
- Г. полезная площадь

Совокупная площадь жилых комнат составляет

- А. площадь застройки
- Б. рабочую площадь
- В. жилую площадь
- Г. полезную площадь

Площадь коридоров, лестниц, санитарных узлов, тамбуров, кладовых и.т.д. - это

- А. площадь застройки
- Б. рабочая площадь
- В. полезная площадь
- Г. подсобная площадь

Сумма рабочей или жилой и подсобной площадей составляют

- А. площадь застройки
- Б. внешнюю площадь
- В. внутреннюю площадь
- Г. полезную площадь

Если расчет площади производится путем умножения площадей более высокого порядка на определенные коэффициенты площадей более низкого порядка, то применяется принцип

- А. «снизу вверх»
- Б. «сверху вниз»
- В. «запасных площадей»
- Г. «коэффициентов запаса»

Если расчет площади производится путем умножения площадей низкого высокого порядка на определенные коэффициенты площадей более высокого порядка, то применяется принцип:

- А. «снизу вверх»
- Б. «сверху вниз»
- В. «запасных площадей»
- Г. «коэффициентов запаса»

Какой этажности гостиницы большой вместимости считаются наиболее экономичными при строительстве

- А. 8-9 этажей
- Б. 4 этажа
- В. 4-5 этажей

Г. 15 этажей

Как подразделяются помещения гостиницы по функциональному назначению

- А. административные и подсобные
- Б. жилые и служебные
- В. подсобные и обслуживающие
- Г. полезные и рабочие

Вестибюль, дирекция, отдел кадров, отдел снабжения, гардероб, камера хранения, служба швейцаров относятся к

- А. обслуживающим помещениям
- Б. жилым помещениям
- В. административным помещениям
- Г. рабочим помещениям

Парикмахерские, рестораны, кафе, бары, залы для конференций, киноконцертные залы, пункты бытовых услуг, химчистка относятся к

- А. обслуживающим помещениям
- Б. жилым помещениям
- В. административным помещениям
- Г. рабочим помещениям

По какому признаку НЕ классифицируют мебель

- А. по эксплуатационному назначению
- Б. по функциональному назначению
- В. по конструктивно-технологическим признакам
- Г. по материалам изготовления
- Д. по характеру производства
- Е. по дизайну

Мебель, предназначенная для обстановки различных помещений, квартир, дач, для использования на открытом воздухе

- А. бытовая
- Б. дачная
- В. домашняя
- Г. для общественных помещений
- Д. транспортная

Мебель, предназначенная для обстановки помещений предприятий и учреждений с учетом характера их деятельности и специфики функциональных процессов

- А. бытовая
- Б. дачная
- В. домашняя
- Г. для общественных помещений
- Д. транспортная

Мебель, предназначенная для оборудования различных средств транспорта

- А. бытовая
- Б. дачная
- В. домашняя
- Г. для общественных помещений
- Д. для транспорта

Какие группы мебели выделяют по функциональному признаку

- А. мебель для хранения, мебель для сидения и лежания
- Б. мебель для работы и приема пищи
- В. все ответы верны

Мебель, конструкция которой позволяет путем перемещения деталей менять ее функциональное назначение и (или) размеры – это

- А. встраиваемая
- Б. трансформируемая
- В. секционная
- Г. сборно-разборная

Мебельные изделия из унифицированных деталей, позволяющих осуществлять формирование мебели различного функционального назначения и размеров – это

- А. универсально-сборная мебель
- Б. сборно-разборная мебель
- В. секционная мебель
- Г. встроенная мебель

К какому признаку классификации мебели относятся экспериментальная, серийная и массовая

- А. по эксплуатационному назначению
- Б. по функциональному назначению
- В. по конструктивно-технологическим признакам
- Г. по материалам изготовления
- Д. по характеру производства

Какой предмет мебели НЕ входит в обязательный набор стандартного гостиничного номера

- А. кровать
- Б. журнальный столик
- В. платяной шкаф
- Г. гладильная доска

Гостиничная мебель по своему функциональному назначению делится на

- А. бытовую, конторскую, ресторанную, специальную
- Б. административную, общественных помещений, прочую
- В. для хранения, сидения и лежания, работы и приема пищи
- Г. все ответы верны

Какой документ регламентирует состав мебели для номерного фонда гостиниц и ее размеры

- А. ГОСТ Р-50644-94
- Б. СНиП 10.01-94
- В. СНиП 11-01-95
- Г. СанПиН 2.1.2.2645-10

Холодильное оборудование относится к

- А. инженерному оборудованию
- Б. производственно-технологическому оборудованию
- В. компьютерно-программному обеспечению
- В. нет верного ответа

Что НЕ относится к числу слаботочных устройств

- А. телефон
- Б. селектор
- В. телекс
- Г. сигнализация
- Д. вентиляция

Все номера гостиницы должны иметь естественное освещение с освещенностью жилых помещений, согласно требованиям строительных норм и правил

- А. СНиП 23-05-95
- Б. Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- В. ППБ 01-03
- Г. СП 5.13130.2009

Системы вентиляции, кондиционирования, отопления должны обеспечивать в помещениях гостиницы комфортные микроклиматические условия и соответствовать требованиям строительных норм и правил

- А. ППБ 01-03
- Б. СНиП 41-01-2003
- В. Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- Г. СП 5.13130.2009

Противопожарные нормы регламентируются Сводом правил

- А. СНиП 23-05-95
- Б. СНиП 41-01-2003
- В. Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- Г. СП 5.13130.2009

Свод правил СП 5.13130.2009 «Системы противопожарной защиты. Установки пожарной сигнализации и пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования» разработан в соответствии с

- А. Федеральным законом № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- Б. ППБ 01-03 (Правила пожарной безопасности в Российской Федерации)
- Конституцией РФ
- В. Федеральным законом «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ

Наличие каких групп помещений является обязательным в гостинице

- А. приемно-вестибюльной и жилой групп
- Б. предприятий питания
- В. культурно-досуговых
- Г. физкультурно-оздоровительных

В гостиницах обязательно должно предусматриваться холодное и горячее водоснабжение и канализация в соответствии с требованиями строительных норм и правил

- А. СНиП 2.04.01-85
- Б. Федеральным законом № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

В. ППБ 01-03 (Правила пожарной безопасности в Российской Федерации)
Г. СП 5.13130.2009

Расчетную температуру воздуха в помещениях гостиниц следует принимать равной

- А. 20 °С
- Б. 25 °С
- В. 26 °С
- Г. 18 °С

Эти правила устанавливают требования пожарной безопасности в целях защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, охраны окружающей среды

- А. ППБ 01-03
- Б. СП 5.13130.2009
- В. СНиП 23-05-95
- Г. СНиП 41-01-2003

К показателям, характеризующим микроклимат, не относятся:

- А. Температура воздуха
- Б. Относительная влажность воздуха
- В. Скорость движения воздуха
- Г. Интенсивность теплового облучения
- Д. Запыленность помещения

Объем жилых помещений гостиниц должен быть не менее

- А. 15 куб. м на одного проживающего
- Б. 22,5 куб. м на одного проживающего
- В. 50 куб. м на одного проживающего
- Г. 5 куб. м на одного проживающего

Для чего предназначен программный продукт Fidelio Front Office

- А. осуществляет взаимосвязь практически всех отделов отеля, позволяет автоматизировать бронирование номеров, регистрацию, размещение и расчет, управление номерным фондом, досугом гостей, составление прогнозов работы отеля на будущее
- Б. для автоматизации основных служб отеля — портье, коммерческого отдела, отдела бронирования, горничных, сервис-бюро; бизнес-центра, бухгалтерии проживания, телефонной службы отеля
- для управления гостиничными сетями
- в. все ответы верны

Для чего предназначен программный продукт «Эдельвейс»

- А. осуществляет взаимосвязь практически всех отделов отеля, позволяет автоматизировать бронирование номеров, регистрацию, размещение и расчет, управление номерным фондом, досугом гостей, составление прогнозов работы отеля на будущее
- Б. для автоматизации основных служб отеля — портье, коммерческого отдела, отдела бронирования, горничных, сервис-бюро; бизнес-центра, бухгалтерии проживания, телефонной службы отеля
- для управления гостиничными сетями
- в. все ответы верны

За счет внедрения каких технологий может быть осуществлено совершенствование инновационного управления гостиничными предприятиями

- А. маркетинговых
- Б. информационных
- В. экологических
- Г. креативных

Способствует ли внедрение информационных технологий становлению качества обслуживания в гостинице

- А. да, если эта технология не применяется другими гостиницами
- Б. да, если технология имеет отношение к управлению предприятием
- В. да
- Г. нет

В крупных городах, в современных гостиницах с большим количеством постояльцев, комнат и коридоров, ключевую роль играет

- А. система безопасности
- Б. инфраструктура и наличие дополнительных услуг
- В. наличие лифтов
- Г. наличие автостоянки

К задачам, которые помогают решить средства обеспечения безопасности в гостинице НЕ относятся

- А. обеспечение сохранности имущества постояльцев
- Б. обеспечение безопасности проживания постояльцев
- Г. охрана общественного порядка
- Д. контроль работы обслуживающего персонала гостиницы
- Е. минимальные затраты на обеспечение безопасности

Для обеспечения визуального контроля за обстановкой на объекте, анализ внештатных ситуаций, проверка истинности поступающих сигналов тревоги, помощь в принятии оперативных решений служит

- А. система видеонаблюдения
- Б. датчики движения
- В. системы сигнализации
- Г. противопожарная система

Какими способами может собираться видеоинформация телевизионными камерами в системах видеонаблюдения в гостинице (несколько вариантов)

- А. открыто (без маскировки)
- Б. скрыто (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замуровывание в стену)
- В. с помощью обслуживающего персонала гостиницы
- Г. с помощью самих постояльцев

Что из перечисленного относится к обеспечению безопасности постояльцев (несколько вариантов)

- А. наличие сейфов в номере
- Б. установка видеонаблюдения
- В. установка электронных замков
- Г. наличие медпункта в гостинице

Какие процессы в гостинице НЕ могут быть автоматизированы

- А. бронирования
- Б. оплаты

- В. регистрации
- Г. доставки багажа

Какую возможность предоставляют потенциальному гостю мультимедийные и информационные технологии

- А. оперативно получать информацию
- Б. участвовать в распределении доходов гостиницы
- В. формировать персонал гостиницы
- Г. формировать бюджет гостиницы

Влияет ли внедрение информационных технологий на формирование положительного имиджа гостиницы

- А. да
- Б. да, если гостиница входит в гостиничную цепь
- В. да, если гостиница большой вместимости
- Г. нет

Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Обсуждение проблемной ситуации		Занятие №9. «Инновационные технологии в гостиничной индустрии»	
Разбор конкретных ситуаций		Занятие №5. «Методика расчета объема работ, численности персонала гостиницы»	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену (зачету)).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен, (зачет)).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях, лабораторных работах (указать нужное)
Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

По дисциплине для проведения практических занятий разработано 10 заданий:

- Тема 1 – 1 задание;
- Тема 2 – 1 задание;
- Тема 5- 4 задания;
- Тема 6 – 4 задания;

Вопросы для обсуждения

1. Понятие услуги. Особенности гостиничных услуг.
2. Современное состояние и тенденции развития гостиничной индустрии.
3. Модели гостеприимства.
4. Классификация средств размещения.
5. Организационная структура управления гостиницей.
6. Структурные подразделения гостиницы.
7. Сущность и основные этапы проектирования.
8. Принципы проектирования.
9. Типовые варианты проектирования предприятий.
10. Нормативное обеспечение проектирования.
11. Экспертиза проектов на строительные работы.

12. Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания.
13. Разработка плана реализации услуг.
14. Планирование производственной программы.
15. Расчет численности персонала гостиницы.
16. Методы расчета площадей.
17. Технологические требования к проектированию гостиницы.
18. Требования к проектированию номеров и помещений гостиницы.
19. Мебель гостиниц.
20. Инженерное оборудование гостиниц.
21. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений.
22. Санитарно-техническое оборудование гостиничного хозяйства.
23. Противопожарные требования.
24. Экологические требования.
25. Предпосылки внедрения инновационных технологий в гостиничной индустрии.
26. Современные средства обеспечения безопасности в гостинице.
27. Информационные технологии в управлении гостиницами

Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» учебным планом не предусмотрены.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ) (при наличии)

Контрольная работа по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовая работа (проект) по дисциплине «Проектирование процесса обслуживания» учебным планом не предусмотрена.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (дифференцированный зачет)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов
ПК-2.1-2.6	1-4	текущий	1. Устный опрос 2. Выступление с докладами, рефератами 3. Выполнение практических заданий 4. Тестирование по темам курса	1. Блок 1. Вопросы: 1-27 2. Блок 2. Темы докладов, рефератов: 1-7 3. Блок 3. Задания: 1-4 4. Блок 5. Вопросы: 1-100
ПК-3.1-3.4	5-8	текущий	1. Устный опрос 2. Выступление с докладами, рефератами 3. Выполнение практических заданий 4. Тестирование по темам курса	1. Блок 1. Вопросы: 1-27 2. Блок 2. Темы докладов, рефератов: 1-87 3. Блок 3. Задания: 5-10 4. Блок 5. Вопросы: 1-100
		промежуточный	тест	Блок 5. Тестовые вопросы: 1-100

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: нормативную базу процесса обслуживания и проектирования предприятий сферы услуг; тенденции развития сферы услуг инновационные процессы в сфере обслуживания; основные составляющие и структуру процесса обслуживания ПК-2.1-2.6	Блок 1. Вопросы: 1-27 Блок 2. Темы докладов, рефератов: 1-7
Умеет: осуществлять организацию процесса обслуживания; собирать и анализировать информацию для расчета основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания; применять на практике методы проектирования процесса обслуживания; производить расчеты основных параметров проектируемого предприятия и показателей процесса обслуживания. ПК-3.1-3.4	Блок 3. Задания: 1-7

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

Компетенция считается сформированной, 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 компетенции.

*Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.*

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература

1. Организация производства и управление предприятием [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" / О. Г. Туровец [и др.] под ред. О. Г. Туровца. - 3-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 505 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=4724>

2. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т.А. Джум, С. А. Олышанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>

3. Милл, Р. К. Управление рестораном [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по специальностям "Соц.-культур. сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / Р. К. Миллпер. с англ. [Е. Э. Лалаян]. - 3-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 537 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883747>

Дополнительная литература

4. Алиев, И. М. Экономика труда [Текст] : учеб. и практ. для бакалавриата и магистратуры / И. М. Алиев, Н. А. Горелов, Л. О. Ильина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2016. - 203 с. : ил.
5. Бобков, В. Н. Рынок труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. Н. Бобков, Б. Д. Бреев, В. С. Буланов. - М. : Экзамен Харвест, 2007. - 480 с.
6. Буланов, В. С. Рынок труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. С. Буланов; под ред. В. С. Буланова, Н. А. Волгина. - 3-е изд. перер. и доп. - М. : Экзамен, 2003. - 479 с.
7. Вешнякова, Т. С. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях сферы обслуживания [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятиях сферы обслуживания" / Т. С. Вешнякова. - М. : Академия, 2006. - 219 с. : ил.
8. Винокуров, М. А. Экономика труда [Текст] : учеб. для вузов / М. А. Винокуров ; под ред. М. А. Винокурова, Н. А. Горелова. - СПб. : Питер, 2004. - 656 с.
9. Гейц, И. В. Нормирование труда и регламентация рабочего времени [Текст] : учеб. пособие для вузов / И. В. Гейц. - М. : ДиС, 2015. - 352 с.
10. Генкин, Б. М. Экономика и социология труда [Текст] : учеб. для вузов / Б. М. Генкин. 7-е изд., доп. - М. : Норма, 2007. - 448 с.
11. Злоказов, Ю. И. Управление производительностью труда. Нормативный подход [Текст] : учеб. для вузов / Ю. И. Злоказов. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 160 с.
12. Ивановская, Л. В. Управление персоналом: Теория и практика. Организация, нормирование и регламентация труда персонала [Текст] : учеб.-практ. пособие / Л. В. Ивановская. - М. : Проспект, 2013. - 64 с.
13. Ильина, Л. О. Рынок труда и управление человеческими ресурсами [Текст] : учебник / Л. О. Ильина. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. - 415 с.
14. Кибанов, А. Я. Экономика и социология труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Я. Кибанов. - М. : Инфра-М, 2014. - 584 с.
15. Кокин, Ю. П. Экономика труда [Текст] : учебник / Ю. П. Кокин, И. В. Кохова. - М. : Магистр, 2008. - 686 с.
16. Корнейчук, Б. В. Экономика труда [Текст] : учебник / Б. В. Корнейчук. - М. : Гардарики, 2007. - 286 с.
17. Либерман, И. А. Техническое нормирование, оплата труда и проектно-сметное дело [Текст] : учебник / И. А. Либерман. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 400 с.
18. Мазин, А. Л. Экономика труда [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Л. Мазин. - 2-е изд., перер. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 575 с.
19. Маслова, В. М. Экономика трудовых ресурсов [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. М. Маслова, Л. С. Сухова, П. Э. Шлендер. - М. : Вузов. учеб., 2015. - 302 с.
20. Оганян, К. М. Занятость населения и ее регулирование [Текст] : учеб. пособие / К. М. Оганян. - СПб. : Бизнес-пресса, 2008. - 370 с.
21. Просветов, Г. И. Экономика и статистика труда: задачи и решения [Текст] : учеб. пособие для вузов / Г. И. Просветов - М. : Альфа-пресс, 2013. - 160 с.
22. Радько, Т. Н. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях нефтяной и газовой промышленности [Текст] : учеб. пособие / Т. Н. Радько. - М. : КноРус, 2013. - 352 с.
23. Складаревская, В. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии : [Текст] : учебник / В. А. Складаревская. - М. : Дашков и К, 2012. - 340 с.
24. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Кадровая политика и кадровый аудит организации" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 081100.68 "Гос. и муницип. упр." / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО

- "ПВГУС"), Каф. "Экономика и упр." ; сост. Т. С. Вешнякова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2012. - 737 КБ, 85 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
25. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Экономика труда" [Электронный ресурс] : для студентов направления 38.03.01 "Экономика" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Экономика и упр." ; сост. Г. В. Ветошко. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 1,54 МБ, 117 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
26. Экономика персонала [Текст] : учебник / Р. П. Колосова и др. - М. : Инфра-М, 2009. - 896 с.
27. Экономика труда [Текст] : учеб.-метод. комплекс дисциплины для студентов направлений подгот. "Экономика", "Менеджмент" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ПВГУС), Каф. "Экономика и упр." ; сост.: Т. С. Вешнякова, О. И. Собственникова. - Тольятти : ПВГУС, 2010. - 118 с.

Интернет-ресурсы:

1. ВНИИ ТРУДА Минтруда России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vcot.info/>. – Загл. с экрана.
 2. Гарант [Электронный ресурс] : информ. - правовой портал. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>. - Загл. с экрана.
 3. Издательский дом Гребенникова [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.grebennikov.ru. - Загл. с экрана.
 4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
 5. Человек и труд [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://ores.su/ru/journals/chelovek-i-trud/>. - Загл. с экрана.
 6. Экономическая библиотека онлайн [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elobook.com/>. - Загл. с экрана.
 7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
 8. 41. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.
- 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Офисное прикладное программное обеспечение	для оформления письменных индивидуальных и творческих заданий преподавателя; оформления курсовых работ и рефератов
2	технологии Internet		для поиска материала для выполнения индивидуальных работ и работ по заданию преподавателя

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	508 - аудитория экономических дисциплин	Проектор, ноутбук
2	502 – ауд. Информационных технологий, информатики и методов программирования	Проектор, ноутбук
3		

10.2 Материально-техническое обеспечение лабораторных работ

№	Название лабораторной работы	Наименование оборудованных учебных лабораторий	Основное специализированное оборудование

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

11. Примерная технологическая карта дисциплины _____

Институт (факультет) _____ Экономики

кафедра «Экономика и управление»

преподаватель Ветошко Г.В., специальность и (или) направление подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																зач. неделя
				февраль				март				апрель				май				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1																				
1.1	Устный опрос по темам курса	28	1		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			28
1.2	Выступление с докладами	4	8					+	+					+			+			32
1.3	Выполнение практических заданий	28	1				+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			28
1.4	Тестирование по темам курса	2	4									+					+			8
2	Творческие задания:																			
2.1	Индивидуальное задание	1	4												+					4
	Дифференцированный зачет																			100

Примечание:

1. Разъяснения студентам по применению технологической карты даны в разделе 6 «Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины» рабочей учебной программы.
2. Технологическая карта является неотъемлемой частью рабочей учебной программы дисциплины, доводится до сведения обучающихся на первом занятии, для индивидуального ознакомления обучающихся находится в свободном доступе в Электронной библиотечной системе в структуре рабочей программы.

