

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**  
**«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»**  
**ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**Кафедра туризма**

**УТВЕРЖДЕНО**  
на заседании Учебно-  
методического совета  
от «15» мая 2024 г.,  
протокол № 7

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.18 ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОЙ**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.02 Туризм**

**Профиль**

**Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

**Квалификация**  
**Бакалавр**

**Форма обучения *очная/заочная***

**Симферополь, 2024**

Рабочая программа дисциплины Б1.В.18 Технология организации гостиничной деятельности разработана для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Программа составлена в соответствии с Основной профессиональной образовательной программой, утвержденной Ученым советом ГБОУ ВО РК «КУКИИТ» от «29» мая 2024 г., протокол № 5, разработанной на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. №516. Зарегистрировано в Минюсте РФ 29.06.2017г. Регистрационный №47223.

Рабочая программа дисциплины разработана:  
старший преподаватель кафедры туризма

/Е. А. Тропина/

Рабочая программа дисциплины рассмотрена  
и одобрена на заседании кафедры туризма  
от «25» апреля 2024 г., протокол № 9  
Зав. кафедрой туризма

/Э. Э. Ибрагимов/

ПРЕДСТАВИТЕЛИ РАБОТОДАТЕЛЯ  
Согласовано:

ООО ТК «Спарта Крым»  
Заместитель директора



/К. А. Загуменная/

Рабочая программа согласована на заседании Учебно-методического совета Университета  
от «15» мая 2024 г., протокол № 7

Председатель  /Л.Ф. Ващенко/

Секретарь  /М.С. Юсупова/

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Технология организации гостиничной деятельности» является частью основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02. «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

### Цель дисциплины.

Подготовить специалиста, обладающего теоретическими знаниями и практическими навыками оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения; системой знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах и профессиональными компетенциями, необходимыми в индустрии гостеприимства.

### Задачи дисциплины:

*Подготовить* специалистов, владеющих знаниями теоретических, практических и правовых основ функционирования гостиничных предприятий;

*сформировать* мировоззрение, соответствующее закономерностям и принципам индустрии гостеприимства;

*приобщить* к изучению ключевых и базовых технологий гостиничной индустрии;

*дать представление* об основных принципах организации и технологиях гостиничной деятельности.

Общая трудоёмкость дисциплины для очной и заочной форм обучения составляет 4 зачётные единицы (далее – з. е.), 144 часов.

Для очной формы обучения аудиторные занятия – 44 часа, самостоятельная работа – 64 часов, промежуточная аттестация – 36 часов.

Для заочной формы обучения аудиторные занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 123 часов, промежуточная аттестация – 9 часов.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

Шифр и содержание компетенции	Знать	Уметь	Владеть
УК-1: способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	особенности поиска, критического анализа и синтеза информации, а также применения системного подхода для решения поставленных задач	осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, а также применять системный подход для решения поставленных задач	методами поиска, критического анализа и синтеза информации, а также системного подхода для решения поставленных задач
ПК 7: уметь разрабатывать технологии продвижения и реализации туристских продуктов с учетом современных информационных и коммуникативных технологий.	основные технологии продвижения и реализации туристских продуктов с учетом современных информационных и коммуникативных технологий	реализовывать технологии продвижения и реализации туристских продуктов с учетом современных информационных и коммуникативных технологий.	Владеть способами использования технологий продвижения и реализации туристских продуктов с учетом современных информационных и

			коммуникативных технологий в деятельности туристских предприятий
--	--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Код УБ ОПОП	Учебный блок
Б1	Дисциплины (модули)
Б1.В.	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Б1.В.18	Технология организации гостиничной деятельности

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

**Для очной формы обучения**

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Аудиторные занятия (Ауд) (всего)</b>		44							44	
в том числе										
Лекции (Л)		22							22	
Практические занятия (Пр)		22							22	
<b>Самостоятельная работа студента (СР)</b>		64							64	
<b>Промежуточная аттестация</b>										
Экзамен (Экз)		36							36	
<b>Общая трудоёмкость</b>	4 з. ед.	144							144	

**Для заочной формы обучения**

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
<b>Аудиторные занятия (Ауд) (всего)</b>		12									12	
в том числе												
Лекции (Л)		6									6	
Практические занятия (Пр)		6									6	
Индивидуальные занятия (Инд)												
<b>Промежуточная аттестация</b>												
<b>Самостоятельная работа студента (СР)</b>		123									123	
Зачет (Зач)												
Экзамен (Экз)		9									9	
<b>Курсовая работа (Кур)</b>												
<b>Контрольная работа (КР)</b>												
<b>Общая трудоемкость</b>	4 з. ед.	144									144	

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

**5.1 Содержание разделов дисциплины, структурированное по темам**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание дисциплины по темам
1	<b>Становление, развитие и перспективы организации гостиничной деятельности</b>	<p><b>1.1. Тема 1. Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности».</b> Цель, задачи и компетенции дисциплины. Основные понятия и определения. Понятие технологии. Производственные и социальные технологии. Сущность гуманитарных технологий. Бизнес-функции современного отеля. Предпосылки развития индустрии гостеприимства. Этапы процесса обслуживания в гостинице. Технологический цикл обслуживания гостей (клиентов) гостиницы. Базовые, ключевые и ведущие технологии. Основные технологические процессы.</p>
		<p><b>1.2. Тема 2. История становления и развития гостиничного дела.</b></p> <p>Эволюция гостеприимства. Основные термины и определения. Этапы развития гостиничной индустрии. Индустрия гостеприимства в период античности, в эпоху средневековья. Предпосылки и тенденции развития. Первые типы средств размещения и особенности управления ими. Развитие индустрии гостеприимства в Европе, на Руси, на Востоке. Странноприимные дома, хосписы, приюты, постоялые дворы, ямы. Особенности развития гостиничного дела в США.</p>
		<p><b>1.3. Тема 3. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</b></p> <p>Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг. Типы управления гостиничными предприятиями за рубежом. Гостиничные цепи (сети). Независимые гостиницы. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства: международный и отечественный опыт. Классификация и сертификация гостиниц и гостиничных услуг. Законодательное регулирование деятельности гостиниц в Российской Федерации. Основные нормативные документы в гостиничной индустрии. Тенденции развития гостиничных предприятий.</p>

		<p><b>1.4. Тема 4. Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.</b></p> <p>Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения: по назначению, размеру, месторасположению. Подходы к классификации средств размещения в различных странах. Системы классификации гостиниц по уровню комфорта. Мировая практика и отечественная практика. Классификация гостиниц в Германии. Классификация гостиниц в Великобритании. Классификация гостиниц во Франции. Классификация гостиниц в Греции и Индии. Классификация гостиниц в США. Классификация гостиниц в Италии и Испании. Классификация гостиниц в Китае. Европейская система классификации. Система классификации объектов туристской индустрии Российской Федерации.</p>
2	Совершенствование технологий функционирования гостиничной деятельности	<p><b>2.1. Тема 5. Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.</b></p> <p>Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. Типовые организационные структуры гостиничных предприятий. Внутренние и внешние службы и отделы гостиницы. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения, проблемы модернизации гостиничного фонда. Характеристика предметно-пространственной среды гостиничного здания. Основные виды гостиничных помещений и их назначение. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. Инженерные системы и оборудование.</p> <p><b>2.2. Тема 6. Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).</b></p> <p>Состав и структура службы приема и размещения. Функции службы. Кадровый состав и должностные обязанности. Основные технологические процессы. Фазы обслуживания. Организация процесса бронирования (резервирования). Прием и размещение гостя: основные правила. Прием оплаты за основные и дополнительные услуги. Выбытие гостя: окончательный расчет и прием номера.</p> <p><b>2.3. Тема 7. Технологии деятельности хозяйственной службы.</b></p> <p>Состав и структура службы обслуживания номерного фонда (хозяйственно-административной службы). Кадровый состав и должностные обязанности. Функции службы. Служба горничных. Виды помещений и типы номеров. Виды уборочных мероприятий. Последовательность проведения уборки. Бригадный и индивидуальный метод работы. Оснащение номеров. Контроль качества. Бельевой цикл гостиницы.</p>

	<p><b>2.4. Тема 8. Технологии организации дополнительных услуг.</b></p> <p>Виды дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице. Платные и бесплатные услуги. Работа сервисного бюро. Организация бытового обслуживания в гостинице. Транспортное обслуживание в гостиницах. Предоставление экскурсионных и туристических услуг. Услуги конгресс-центров. Конференц-сервис в гостиницах. Спортивные и оздоровительные услуги курортных отелей. Технологии предоставления услуг питания. Типология предприятий питания в гостинице. Обслуживание питанием в номерах гостиницы (рум-сервис).</p>
--	--

## 5.2 Разделы дисциплин с указанием отведенного на них количества астрономических часов и видов учебных занятий (очная форма обучения/заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов				
		очная форма/ заочная форма				
		всего	в том числе			
			Лек	Пр	СРС	Конт роль
<b>1</b>	<b>Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности</b>	<b>56/69</b>	<b>12/4</b>	<b>12/2</b>	<b>32/ 63</b>	
	Тема 1. Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности».	12/17	2/2	2/0	8/15	
	Тема 2. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства и гостиничного дела.	12/15	2/0	2/0	8/15	
	Тема 3. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	16/15	4/0	4/0	8/15	
	Тема 4. Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	16/20	4/2	4/2	8/18	
<b>2</b>	<b>Раздел 2. Технологии гостиничного обслуживания</b>	<b>52/66</b>	<b>10/2</b>	<b>10/4</b>	<b>32/ 60</b>	
	Тема 5. Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	12/17	2/2	2/0	8/15	
	Тема 6. Технологии организации деятельности службы приёма и размещения (СПиР).	16/17	4/0	4/2	8/15	
	Тема 7. Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.	12/17	2/0	2/2	8/15	
	Тема 8. Технологии организации дополнительных услуг.	12/15	2/0	2/0	8/15	
3	Промежуточная аттестация (экзамен)	36/9				36/9
4	Итого часов	<b>144/ 144</b>	<b>22/6</b>	<b>22/6</b>	<b>64/ 123</b>	<b>64/ 123</b>

## 5.3. Содержание программы по темам и видам занятий

### 5.3.1. Содержание программы по темам и видам занятий для очной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	<b>Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности».</b>	Л- 2ч.  Пр-2 ч.	<b>Лекция 1</b> 1. Цель, задачи и компетенции дисциплины. 2. Основные понятия и определения дисциплины. 3. Понятие и сущность технологий индустрии гостеприимства <b>Практическое занятие 1</b> Практическое задание. Составить профиль малой гостиницы.
2	<b>Этапы развития мировой индустрии гостеприимства и гостиничного дела.</b>	Л-2 ч.  Пр-2ч.	<b>Лекция 2.</b> 1. Эволюция гостеприимства. 2. Основные термины и определения индустрии гостеприимства. 3. Первые типы средств размещения и особенности управления ими. <b>Практическое занятие 2</b> Практическое задание. Заполнить таблицу исходя из результатов и выгод гостеприимного обслуживания.
3	<b>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</b>	Л-4ч.  Пр-4ч.	<b>Лекция 3</b> 1. Особенности международного рынка гостиничных услуг. 2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии. 3. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. <b>Лекция 4.</b> 1. Особенности регулирования рынка гостиничных услуг 2. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства. 3. Особенности управления гостиничными предприятиями за рубежом. <b>Практическое занятие 3</b> Практическое задание. Подготовить доклад-презентацию о гостиничных цепях (сетях) функционирующих на международном и внутреннем гостиничном рынке. <b>Практическое занятие 4</b> Практическое задание. Составить правила пользования гостиничными услугами.

4	<p><b>Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.</b></p>	<p>Л-4ч.</p> <p>Пр-4ч.</p>	<p><b>Лекция 5</b>  1. Классификация средств размещения ЮНВТО.  2. Типология средств размещения в РФ.  3. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.</p> <p><b>Лекция 6.</b>  1. Порядок классификации гостиниц в РФ.  2. Условия и требования классификации гостиниц  3. Национальные системы классификации гостиниц.</p> <p><b>Практическое занятие 5</b>  Практическое задание. Составить презентацию о необычных гостиницах мира и России.</p> <p><b>Практическое занятие 6.</b>  Практическое задание. Составить презентацию о существующих системах классификации гостиниц в различных странах мира.</p>
5	<p><b>Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.</b></p>	<p>Л-2 ч.</p> <p>Пр-2 ч.</p>	<p><b>Лекция 7</b>  1. Характеристика основных служб гостиничного предприятия.  2. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.  3. Основные виды гостиничных помещений и их назначение.  4. Характеристика предметно-пространственной среды гостиничного здания.</p> <p><b>Практическое занятие 7</b>  Практическое задание. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру отеля. Определить основные функции служб и отделов отеля. Охарактеризовать предметно-пространственную среду гостиничного здания. Составить должностную инструкцию работника гостиницы.</p>

6	<b>Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).</b>	Л-4 ч.  Пр.-4 ч.	<p><b>Лекция 8.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационная структура и требования к персоналу СПиР.</li> <li>2. Функции службы приёма и размещения (СПиР) в гостинице</li> <li>3. Отдел бронирования и его функции</li> </ol> <p><b>Лекция 9.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кадровый состав СПиР и должностные обязанности сотрудников СПиР.</li> <li>2. Основные технологические процессы СПиР.</li> <li>3. Учётные документы и документооборот СПиР гостиницы в РФ.</li> </ol> <p><b>Практическое занятие 8</b></p> <p>Практическое задание. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру СПиР отеля. Охарактеризовать основные функции отделов и сотрудников службы.</p> <p><b>Практическое занятие 9</b></p> <p>Практическое задание. Заполнить документацию СПиР. Рассчитать стоимость проживания в гостинице, заполнить таблицу.</p>
7	<b>Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.</b>	Л-2 ч.  Пр-2ч.	<p><b>Лекция 10</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационная структура, персонал и функции хозяйственный службы (Housekeeping department )</li> <li>2. Характеристика номерного фонда гостиницы, его комплектация и оснащение.</li> <li>3. Виды и технология уборочных мероприятий.</li> <li>4. Контроль качества уборки и содержания номеров</li> <li>5. Организация бельёвого хозяйства гостиницы.</li> </ol> <p><b>Практическое занятие 10</b></p> <p>Практическое задание. Записать основные технологические этапы работы горничной. Составить скрипт генеральной уборки для горничной.</p>

8	Технологии организации дополнительных услуг	Л-2ч.  Пр-2ч.	<b>Лекция 11</b> 1. Виды дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице. 2. Основные тенденции и технологии организации предоставления дополнительных услуг в гостинице 3. Организация обслуживания в гостинице. 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. 5. Услуги конференц-сервиса. <b>Практическое занятие 11</b> Практическое задание. Охарактеризовать систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в гостинице. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы.
9	Итого	Лекций – 22 часа. Практических занятий – 22 часа	

### 5.3.2 Содержание программы по темам и видам занятий для заочной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности».	Л-2ч.	<b>Лекция 1</b> 1. Цель, задачи и компетенции дисциплины. 2. Основные понятия и определения дисциплины. 3. Понятие и сущность технологий гостиничной деятельности
2	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	Л-2ч.  Пр-2ч.	<b>Лекция 2</b> 4. Классификация средств размещения ЮНВТО. 5. Типология средств размещения в РФ. 6. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. <b>Практическое занятие 1.</b> Практическое задание. Составить презентацию о существующих системах классификации гостиниц в различных странах мира.
3	Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	Л-2ч.	<b>Лекция 3</b> 1. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. 2. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. 3. Основные виды гостиничных помещений и их назначение. 4. Характеристика предметно-пространственной среды гостиничного здания.

4	<b>Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).</b>	Пр-2ч.	<b>Практическое занятие 2</b> Практическое задание. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру СПиР отеля. Охарактеризовать основные функции отделов и сотрудников службы.
5	<b>Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.</b>	Пр-2ч.	<b>Практическое занятие 3</b> Практическое задание. Записать основные технологические этапы работы горничной. Составить скрипт генеральной уборки для горничной.
6	<b>Итого:</b>	Лекций – 6 часов. Практических занятий – 6 часов	

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

### 6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для очной формы обучения)

№	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	<b>Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности».</b>	8	1. Компетенции, формируемые дисциплиной «Технологии организации деятельности». 2. Понятийный аппарат дисциплины «Технологии организации гостиничной деятельности». 3. Сущность технологий гостиничной деятельности и их виды.	Проверка конспекта, опрос
2.	<b>Этапы развития мировой индустрии гостеприимства и гостиничного дела.</b>	8	1. Предпосылки развития гостиничного дела. 2. Формирование индустрии гостеприимства. 3. Взаимосвязь гостиничного и ресторанного дела как основы индустрии гостеприимства. 4. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.	Проверка конспекта, опрос

3.	<b>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</b>	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Терминология индустрии гостеприимства.</li> <li>2. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.</li> <li>3. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.</li> <li>4. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос
4.	<b>Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.</b>	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>2. Классификация средств размещения ЮНВТО.</li> <li>3. Национальные системы классификации гостиниц.</li> <li>4. Типология средств размещения.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос
5	<b>Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.</b>	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.</li> <li>2. Типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения, проблемы модернизации гостиничного фонда.</li> <li>3. Требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>4. Квалификационные требования к сотрудникам гостиницы</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос
6.	<b>Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).</b>	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль службы приема и размещения в деятельности гостиницы</li> <li>2. Технологический цикл деятельности службы приема и размещения.</li> <li>3. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.</li> <li>4. Современные технологии, используемые службой приема и размещения.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос

7.	<b>Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.</b>	8	1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. 2. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения. 3. Функционал горничных. 4. Бельевой цикл гостиницы.	Проверка конспекта, опрос
8.	<b>Технологии организации дополнительных услуг</b>	8	1. Классификация дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения. 2. Предоставление бытового обслуживания в гостинице. Технологии предоставления транспортных услуг. 3. Виды и деятельность предприятий питания в гостиницах и иных средствах размещения.	Проверка конспекта, опрос
9	<b>Итого</b>	64 часа		

**6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для заочной формы обучения).**

№	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	<b>Введение в дисциплину «Технология организации гостиничной деятельности».</b>	15	1. Цель, задачи и структура дисциплины 2. Компетенции, формируемые дисциплиной «Технология организации гостиничной деятельности». 3. Понятийный аппарат дисциплины «Технология организации гостиничной деятельности». 4. Гуманитарные технологии и их роль в развитии индустрии гостеприимства. 5. Сущность технологий гостиничной деятельности и их виды. 6. Сущность понятия «гостиничный продукт». 7. Технологии создания гостиничного продукта.	Проверка конспекта, опрос

2.	<b>Этапы развития мировой индустрии гостеприимства и гостиничного дела.</b>	15	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предпосылки развития гостиничного дела.</li> <li>2. Формирование индустрии гостеприимства.</li> <li>3. Основные этапы развития индустрии гостеприимства.</li> <li>4. Эволюция гостиничного дела в Европе.</li> <li>5. Развитие гостиничного дела в США.</li> <li>6. Появление первых средств размещения и особенности развития гостиничного дела в России.</li> <li>7. Взаимосвязь гостиничного и ресторанного дела как основы индустрии гостеприимства.</li> <li>8. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос
3.	<b>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</b>	15	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Терминология индустрии гостеприимства.</li> <li>2. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.</li> <li>3. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.</li> <li>4. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.</li> <li>5. Организация и регулирование гостиничного бизнеса в РФ.</li> <li>6. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.</li> <li>7. Модели управления независимыми гостиницами и гостиничными сетями.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос
4.	<b>Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.</b>	18	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>2. Классификация средств размещения ЮНВТО.</li> <li>3. Национальные системы классификации гостиниц.</li> <li>4. Типология средств размещения.</li> <li>5. Классификация гостиниц по уровню комфорта.</li> <li>6. Международный и отечественный опыт.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос

5	<b>Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.</b>	15	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами.</li> <li>2. Организация рабочих мест в гостинице, их оснащение.</li> <li>3. Организационная структура и основные функции служб гостиницы.</li> <li>4. Типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>5. Проблемы модернизации гостиничного фонда.</li> <li>6. Требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>7. Основные технологии, применяемые в гостиничном бизнесе.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос
6.	<b>Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).</b>	15	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль службы приема и размещения в деятельности гостиницы</li> <li>2. Технологический цикл деятельности службы приема и размещения.</li> <li>3. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.</li> <li>4. Современные технологии используемые службой приема и размещения.</li> <li>5. Служба (отдел) бронирования (резервирование) мест (номеров) в гостинице.</li> <li>6. Виды и правила бронирования.</li> <li>7. Консьерж-сервис.</li> </ol>	Проверка конспекта, опрос

7.	<b>Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.</b>	15	1. Структура хозяйственной службы (Службы эксплуатации номерного фонда). 2. Квалификационные требования к сотрудникам хозяйственной службы. 3. Служба горничных. Технология работы горничной. 4. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. 5. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения. 6. Бельевой цикл гостиницы.	Проверка конспекта, опрос
8.	<b>Технологии организации дополнительных услуг</b>	15	1. Классификация дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения. 2. Предоставление бытового обслуживания в гостинице. 3. Технологии предоставления транспортных услуг. 4. Виды и деятельность предприятий питания в гостиницах и иных средствах размещения. 5. Оздоровительные и СПА-технологии в гостиницах. 6. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.	Проверка конспекта, опрос
9	<b>Итого</b>	123 часа		

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технология организации гостиничной деятельности»**

**7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств**

**Для очной формы обучения**

№ пп	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Рубежный контроль уровня усвоения	<b>Раздел 1.</b> Теоретические основы гостиничной	1.Выполнение заданий рубежного контроля.	2	20	до 10 (1 верный ответ – 5 баллов)

	обучающимся компетенции по темам 1-4	деятельности	2.Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов  до 10 баллов
2	Рубежный контроль уровня усвоения обучающимися компетенции по темам 5-8	<b>Раздел 2.</b> Технологии гостиничного обслуживания	1.Выполнение заданий рубежного контроля.	2	20	до 10 (1 верный ответ – 5 баллов)
			2.Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы		до 10 баллов  до 10 баллов
3	Промежуточная аттестация (Экзамен)		Контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации (Экзамен)	2 контрольных вопроса и 1 практическое задание	30	40 ( 1 контрольный вопрос- 10 баллов, 1 практическое задание- 20 баллов)
4	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-8					до 100 баллов

**Для заочной формы обучения**

№ пп	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 1-8	<b>Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности</b>	Вопросы контрольно-проверочного мероприятия (по каждому разделу – 20 вариантов).	20 (по разделу 1 – 20 вариантов, по разделу 2 – 20 вариантов)	20	до 20
		<b>Раздел 2. Технологии гостиничного обслуживания</b>	2.Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 20 баллов  до 20 баллов
2	Промежуточная аттестация (Экзамен)		Контрольные вопросы и практические задания для промежуточной аттестации (Экзамена)	2 контрольных вопроса и 1 практическое задание	30	40 ( 1 контрольный вопрос-10 баллов, 1 практическое задание-20 баллов)
3	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-8					до 100 баллов

**Текущий контроль и его формы:** Текущий контроль проводится в ходе занятий с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного вскрытия недостатков в подготовке обучающихся и принятия, необходимых мер по совершенствованию методики преподавания дисциплины, организации работы обучающихся в ходе занятий и оказания им индивидуальной помощи.

Объектами текущего контроля знаний обучающихся являются:

- систематичность и активность работы на практических занятиях. При контроле систематичности и активности работы на практических занятиях могут оцениваться: уровень знаний, продемонстрированный в ответах и выступлениях; активность при обсуждении вопросов, вынесенных для рассмотрения, оценка практических заданий, составление конспекта занятий;
- выполнение заданий для самостоятельной работы. При контроле выполнения заданий для СРО могут оцениваться: самостоятельная обработка тем в целом или отдельных вопросов; выполнение практических заданий для самостоятельной работы, подготовка докладов и т.д.;

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса, опросах обучающихся, проверки результатов самостоятельной работы: устный опрос; письменный опрос;

подготовка докладов и т.п.

**Рубежный контроль (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и его формы:**

Для обучающихся очной формы обучения рубежный контроль проводится после изучения определённого раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие темы. Форма рубежного контроля – анализ текущей успеваемости, ответы контрольные вопросы.

Для обучающихся заочной формы обучения контроль уровня освоения обучающимися компетенций проводится после изучения всех разделов учебной дисциплины, объединяющих соответствующие темы. Форма контроля – анализ текущей успеваемости, ответы контрольные вопросы.

**Форма промежуточной аттестации (экзамен):**

Рубежный контроль и промежуточная аттестация проводятся с использованием балльно-рейтинговой технологии. Критерии оценивания, перечень контрольных точек, требования к их выполнению и таблица планирования результатов обучения в баллах представлены в документе «Фонд оценочных средств» по учебной дисциплине «Технология организации гостиничной деятельности».

Этот фонд включает: контрольные вопросы и задания для проведения текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

**7.2. Примеры оценочных средств рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточной аттестации по дисциплине**

**Для рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций)**  
**Для рубежного контроля**

1. Сущность технологии и виды технологий в индустрии гостеприимства.
2. Классификация средств размещения (ЮНВТО).

**Контрольные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен) по учебной дисциплине «Технологии организации гостиничной деятельности»**

1. Раскройте сущность технологии и виды технологий в индустрии гостеприимства.
2. Охарактеризуйте понятие и основные аспекты деятельности гостиничного предприятия (бизнес-процессы).
3. Охарактеризуйте этапы процесса обслуживания в гостинице и основную функцию гостиничного обслуживания.
4. Перечислите и охарактеризуйте этапы развития индустрии гостеприимства.
5. Расскажите об исторических особенностях развития индустрии гостеприимства в Европе.
6. Расскажите об исторических особенностях развития индустрии гостеприимства в Америке.
7. Расскажите об исторических особенностях развития индустрии гостеприимства в России.
8. Расскажите об исторических особенностях развития индустрии гостеприимства на Ближнем Востоке и Азии.
9. Охарактеризуйте современный рынок гостиничных услуг. В чем заключается его особенности?
10. Перечислите современные тенденции развития гостиничной индустрии в мире.
11. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации.
12. Охарактеризуйте особенности регулирования рынка гостиничных услуг. Правила

- пользования гостиницами в России.
13. Каким образом осуществляется управление гостиничными предприятиями за рубежом?
  14. Каким образом осуществляется классификации средств размещения ЮнВТО?
  15. Расскажите о классификации гостиничных предприятий по различным признакам.
  16. Расскажите об особенностях классификации средств размещения по уровню комфорта и качеству предоставляемых услуг в мировой и отечественной практике.
  17. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Германии.
  18. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Великобритании.
  19. Охарактеризуйте классификацию гостиниц во Франции.
  20. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Греции.
  21. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Индии.
  22. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в США.
  23. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Италии.
  24. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Испании.
  25. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Китае.
  26. Охарактеризуйте классификацию гостиниц в Турции.
  27. Дайте определение понятию гостиничные сети. Расскажите об основных моделях организации гостиничного дела.
  28. Перечислите и дайте характеристику основным службам гостиничного предприятия и их функциям.
  29. Охарактеризуйте организационную структуру и функции службы приёма и размещения (СПиР) в гостинице.
  30. Какие методы для решения поставленных задач необходимо использовать персоналу гостиницы в процессе управления предприятием?
  31. Расскажите о технологиях отдела бронирования и его функциях. Перечислите виды бронирования и охарактеризуйте их.
  32. Охарактеризуйте кадровый состав СПиР и должностные обязанности сотрудников СПиР.
  33. Дайте краткую характеристику основным технологическим процессам СПиР. Особенность и документооборот СПиР гостиницы в РФ.
  34. Опишите возможности использования компьютерной техники и современных технологий при приёме и обслуживании гостей.
  35. Расскажите о структуре и функциях хозяйственной службы (эксплуатации номерного фонда).
  36. Расскажите о службе горничных. Функционал горничной.
  37. Перечислите виды помещений и типы номеров в гостиницах, кратко охарактеризуйте их.
  38. Какие категории номеров существуют в России в соответствии с нормативными документами? Перечислите и кратко охарактеризуйте.
  39. Расскажите о видах уборочных мероприятий (работ) в гостинице.
  40. Опишите технологию уборки номера.
  41. Охарактеризуйте комплектацию и оснащение номерного фонда гостиницы.
  42. Расскажите об организации бельёвого хозяйства гостиницы. Бельевой цикл.
  43. Как осуществляется контроль качества уборочных мероприятий?
  44. Расскажите об организации и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.
  45. Перечислите и охарактеризуйте виды дополнительных услуг в гостинице.
  46. Какие технологии продвижения и реализации туристских продуктов с учётом современных информационных и коммуникативных технологий необходимо использовать в гостинице?
  47. Расскажите о технологии работы бюро сервиса в гостинице.

48. В чем особенности технологии предоставления экскурсионных услуг в гостинице.
49. Расскажите об организации и технологии конференц-сервиса в гостинице.
50. Опишите технологию предоставления транспортных услуг в гостинице.
51. Какие технологии предоставления услуг питания в гостинице существуют?
52. Как осуществляется организация банкетных мероприятий в гостинице?
53. Расскажите о технологии анимационной деятельности гостиницы.
54. Опишите технологии организации оздоровительных услуг в курортных гостиницах.
55. Расскажите о профессиональных стандартах (квалификационные требования) к основным должностям работников туристической индустрии.
56. Перечислите и кратко охарактеризуйте нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
57. Опишите правила поведения персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях.
58. Расскажите о типологии архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения, проблемах модернизации гостиничного фонда.
59. Дайте характеристику предметно-пространственной среды гостиничного здания.
60. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения.

**Контрольные практические задания для промежуточной аттестации (экзамен) и оценки уровня усвоения обучающимися компетенций по учебной дисциплине «Технология организации гостиничной деятельности»**

**Практическое задание 1.**

Создайте профиль гипотетического средства размещения по следующему плану:

- Название объекта размещения;
- Тип средства размещения (отель, пансионат и др.);
- Организационно-правовая форма;
- Месторасположение (адрес);
- Специализация (по целевому рынку);
- Категория (исходя из классификации);
- Организационная структура и функции основных отделов и служб (кратко);
- Общее количество персонала (и по основным структурным подразделениям);
- Количество номеров и мест (структура номерного фонда – количество 1-2-3-х местных номеров и др.);
- Средняя стоимость проживания (за номер в сутки);

**Практическое задание 2.**

Перечислить основные технологические этапы работы горничной с момента прибытия в отель и до конца рабочего дня. Представить в виде графика (плана) с указанием времени на выполнение каждой операции, контактных лиц, с которыми взаимодействует горничная.

**Практическое задание 3.**

Составить «Памятку для горничной», выделив наиболее значимые аспекты ее деятельности (правила уборки и общую технологию работы, этикет, обязанности и др.).

**Практическое задание 4**

Перечислить основные технологические этапы работы горничной с момента прибытия в номер. Составить скрипт для работы горничной в виде схемы.

**Практическое задание 5.**

Составить проект должностной инструкции супервайзера в отеле категории 5\*. Указать профессиональные требования (образование, опыт работы), должностные обязанности, уровень ответственности.

### **Практическое задание 6**

Охарактеризовать систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в реальной или гипотетической курортной гостинице категории 4\*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы из 8-10 вопросов.

### **Практическое задание 7.**

Составить систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в конгресс-отеле категории 4\*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы из 8-10 вопросов.

### **Практическое задание 8.**

Охарактеризовать систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в городском отеле категории 5\*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы из 8-10 вопросов.

### **Практическое задание 9.**

Составить систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в семейном пансионате, расположенном в курортной местности категории 2\*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы.

### **Практическое задание 10.**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру курортного отеля категории 4\*. Определить основные функции служб и отделов отеля.

### **Практическое задание 11**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру бизнес-отеля категории 5\*. Определить основные функции служб и отделов отеля.

### **Практическое задание 12**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру небольшого городского отеля категории 2\*. Определить основные функции служб и отделов отеля, составить штатное расписание.

### **Практическое задание 13.**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру пищевого комплекса (службы питания) курортного отеля категории 5\*. Определить основные функции предприятий питания, служб и отделов.

### **Практическое задание 14**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру хозяйственной службы (службы эксплуатации номерного фонда) курортного отеля категории 5\*. Определить основные функции отделов и должностных лиц.

### **Практическое задание 15**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру службы приёма и размещения (СПиР) курортного отеля категории 4\*. Необходимо определить основные функции отделов и должностных лиц.

### **Практическое задание 16**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру службы приёма и размещения (СПиР) апартаментов отеля категории 3\*. Необходимо определить основные функции отделов и должностных лиц.

### **Практическое задание 17**

Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру анимационной службы курортного отеля категории 4\*. Необходимо определить основные функции отделов и должностных лиц.

### **Практическое задание 18**

Составить и изобразить в виде схемы бельевого цикла в семейном пансионате категории «без звёзд». Перечислить и охарактеризовать основные функции отделов и должностных лиц.

### **Практическое задание 19**

Составить суточный рацион 3-х разового питания на одного взрослого человека, питающегося в столовой семейного пансионата по системе заказного меню с возможностью выбора из 3-х вариантов по каждому виду питания.

### **Практическое задание 20.**

Составить суточный рацион 4-х разового питания на одного взрослого человека, питающегося в ресторане отеля категории 3\* по системе заказного меню с возможностью выбора из 3-х вариантов по каждому виду питания.

### **Практическое задание 21**

Охарактеризовать лечебно-оздоровительную инфраструктуру СПА-отеля категории 5\* с учётом месторасположения отеля и используемых природных лечебных ресурсов. Составить СПА-меню услуг курортного отеля.

### **Практическое задание 22**

Составить анимационную программу для семейного пансионата с лечением на 5 дней для разного контингента туристов. Описать необходимую инфраструктуру, материально-техническую базу, перечислить персонал необходимый для реализации программы.

### **Практическое задание 23**

Создайте проект экологического средства размещения по следующему плану:

1. Название объекта размещения;
2. Тип (отель, пансионат, кемпинг, переоборудованное транспортное средство и др.);
3. Предметно-пространственной среда здания;
4. Месторасположение (регион) а также расположение в ООПТ, акватории и др.;
5. Специализация (по целевому рынку потребителей);
6. Категория (исходя из классификации);
7. Структура номерного фонда;
8. Средняя стоимость проживания (за номер в сутки).

### **Практическое задание 24.**

Создайте проект необычного средства размещения по следующему плану:

1. Название объекта размещения;
2. Тип (отель, пансионат, кемпинг, переоборудованное транспортное средство и др.);
3. Предметно-пространственной среда здания.
4. Месторасположение (адрес);
5. Специализация ( по целевому рынку потребителей);
6. Категория (исходя из классификации);
7. Структура номерного фонда;
8. Средняя стоимость проживания (за номер в сутки).

### **Практическое задание 25**

Составить детскую анимационную программу для курортного отеля категории 4\* на 7 дней в период зимних каникул, учитывая разные возрастные группы детей.

### **Практическое задание 26**

Составить план мероприятия в сфере MICE (индустрия встреч). Определить название и тематику мероприятия, его тип (конференция, съезд, презентация нового продукта). Подготовить список необходимого оборудования. Определить рассадку гостей на мероприятии. Составить программу мероприятия. Перечислить основные и дополнительные бизнес-услуги, предоставляемые средством размещения.

### **Практическое задание 27.**

Задание: Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда:

№	Тип номера	Стоимость	Заезд	Выезд	Итого
1.	Одноместный	1200	15.03 - 19.00	19.03 - 06.00	
2.	Двухместный	1650	12.03 - 13.00	15.03 - 2.00	
3.	Люкс.	2500	11.03- 23.00	16.03 - 14.00	
4.	Люкс	2700	10.03 -18.00	17.03 - 17.00	
5.	Люкс	2200	15.03 20.03	17.03 - 20.00	
6.	Люкс	2800	19.03 21.00	22.03 - 23.00	

### **Практическое задание 28.**

Охарактеризовать систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в курортной гостинице. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы.

### **Практическое задание 29.**

Сформировать систему организации питания в курортном отеле категории 5\* (тип питания в отеле, перечень предприятий питания на территории отеля). Составить организационную структуру службы питания отеля. Составить анимационную программу для предприятий питания отеля на 3 дня.

### **Практическое задание 30.**

Создайте проект средства размещения для молодёжи (и /или хостела) по следующему плану:

1. Название объекта размещения;
  2. Организационно-правовая форма;
  3. Месторасположение (адрес);
  4. Категория (исходя из классификации);
  5. Структура номерного фонда;
- Средняя стоимость проживания (за номер в сутки).

**Для промежуточной аттестации:**

#### **Контрольные вопросы:**

1. Служба приема и размещения (СПИР), структура, состав и функции.
2. Виды дополнительных услуг и технология их предоставления в гостинице.

### **Практическое задание**

1. Создайте проект экологического средства размещения по следующему плану:
  1. Название объекта размещения;
  2. Организационно-правовая форма;

3. Месторасположение (адрес);
4. Специализация;
5. Категория (исходя из классификации);
6. Количество номеров и мест;
7. Средняя стоимость проживания (за номер в сутки).

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в письменной форме, в виде ответов на контрольные вопросы и решения контрольного прикладного задания. Количество вопросов в билете – 2, задание – 1.

Оценка знаний обучающихся осуществляется в баллах в комплексной форме с учётом:

- Оценки по итогам текущего контроля и рубежных контролей (до 60 баллов);
- Оценки итоговых знаний в ходе зачёта (до 40 баллов).

#### **Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчётности**

№	Виды отчётности	Баллы
1	Работа на практических занятиях	до 20
2	Выполнение самостоятельной работы	до 20
3	Выполнение заданий рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций для заочной формы обучения)	до 20 для очной формы обучения (до 10 за 1 рубежный контроль), до 30 в целом – для заочной формы обучения.
4	Результаты промежуточной аттестации	20 - 40
5	Итого	60-100

Экзамен проводится по 40 бальной шкале. Для положительной оценки минимальная сумма баллов – 20, максимальная – 40.

Для положительной оценки минимальная сумма баллов по итогам текущего и рубежного контролей – 40, максимальная – 60.

На основании окончательно набранных баллов – количества баллов, набранных в результате текущего и рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций), и количества баллов, полученных обучающимся в результате промежуточной аттестации (экзамена), выставляются следующие оценки: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

При этом действует следующая итоговая шкала:

- менее 60 баллов – оценка «неудовлетворительно»;
- от 60 до 73 баллов – оценка «удовлетворительно»;
- от 74 до 89 баллов – оценка «хорошо»;
- от 90 до 100 баллов – оценка «отлично».

### **7.3. Критерии оценок знаний по дисциплине**

#### **«Отлично»**

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. Обучающийся полностью усвоил программный материал. Глубоко знает и самостоятельно излагает содержание вопросов, а также знает основную и дополнительную литературу по теме. Ответ построен на уровне самостоятельного мышления, знания вопроса и всей темы. Материал излагается логически последовательно и полно, с элементами творческого мышления. Умеет самостоятельно делать общие выводы.

#### **«Хорошо»**

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения

ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Обучающийся проявил твердое знание программного материала и самостоятельность мышления. Показал знание предусмотренной программой литературы. Продemonстрировал умение применять свои знания к анализу современной действительности. Показал умение выделить главное, делать выводы и обобщения. Возможны пробелы в усвоении второстепенных вопросов.

**«Удовлетворительно»**

Теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному. Обучающийся усвоил лишь основную часть программного материала, в общем знаком с рекомендованной литературой. Ответ студента строится на уровне репродуктивного мышления с нарушением логики изложения материала. Испытывает значительные затруднения в применении знаний к анализу современной действительности. Обучающийся не умеет ответить на дополнительные вопросы, связанные с материалом ответа.

**«Неудовлетворительно»**

Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено. Обучающийся не знает основного содержания рекомендованной литературы, допускает существенные ошибки в освещении поставленных вопросов. Не может увязывать материал с современностью.

#### **7.4. Типовые задания и иные материалы для текущего контроля**

##### **Тематика докладов**

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
4. Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в Республике Крым.
5. Стратегии в индустрии гостеприимства
6. Этапы становления и развития средств размещения.
7. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
8. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
9. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
10. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта.
11. Технологии создания гостиничного продукта.
12. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.
13. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
14. Функционально-организационная структура гостиницы.
15. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
16. Классификации номерного фонда в РФ. Соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
17. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
18. Управленческая структура современного отеля. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
19. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
20. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
21. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
22. Организационная структура и классификация предприятий общественного

питания..

23. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
24. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
25. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
26. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения
27. Национальные системы классификаций.
28. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
29. Классификации номеров в гостиницах РФ.
30. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
31. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
32. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
33. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Технологии обслуживания гостей.
34. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,
35. Автоматизация гостиничной деятельности.

**7.5. Вопросы для рубежных контролей, контрольные вопросы и контрольные практические задания определены в Фонде оценочных средств по учебной дисциплине «Технологии организации гостиничной деятельности».**

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

#### **Нормативно-правовые акты**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями).
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853
3. Положение о классификации гостиниц УТВЕРЖДЕНО постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860
4. ГОСТ Р 70587-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения "Все включено" и "Ультра все включено". Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1709-ст)
  1. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования
  2. Закон Республики Крым от 14.08.2014 № 51-ЗРК «О туристской деятельности в Республике Крым».
  3. Международные гостиничные правила одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации Катманду (Непал), 2 ноября 1981 года

#### **Основная литература:**

1. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий ГТУ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314078>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А. В. Павлов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
3. Куценко, Е. В. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021 — Часть 1 — 2021. — 192

с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/322985> (дата обращения: 19.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Куценко, Е. В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2 : учебное пособие / Е. В. Куценко, А. А. Кульбида. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2022. — 163 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/323066>

5. Сафронова Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

### **Дополнительная литература**

1. Аносова Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 72 с. <http://www.iprbookshop.ru/65994.html>

2. Грицай М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие / М. А. Грицай. — Омск: Омский государственный технический университет, 2017. — 187 с. <http://www.iprbookshop.ru/78488.html>

3. Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон; пер. В. Н. Егорова. — 4-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>

4. Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>

5. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>

6. Прончева О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>

7. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

8. Штейнгольц Б. И. Современные гостиничные технологии: монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина; под ред. Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/45024.html>

9. Лихолетов В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — СПб. : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30208.html>

### **Интернет-ресурсы**

- Университетская электронная библиотека In Folio <http://infofolio.asf.ru/index.asp>
- Библиотека гуманитарных наук – <http://www.gumer.info/>
- Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - <http://e.lanbook.com>

- Электронно-библиотечная система "ЭБС IPRBooks" – <http://www.iprbookshop.ru>
- Библиотека учебной и научной литературы. Русский Гуманитарный Интернет Университет – [WWW.I:U.RU](http://WWW.I:U.RU)

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Во время проведения вводного занятия по учебной дисциплине «Технология организации гостиничной деятельности» преподаватель обязан ознакомить обучающихся:

- с темами лекций и методикой их конспектирования;
- планами практических занятий и методикой их проведения;
- с вопросами для самостоятельной работы и контроле за их изучением;
- с вопросами и критериями сдачи зачета.

Перед проведением очередного практического занятия обучающийся обязан:

- отработать в конспекте все вопросы к данному занятию в объеме, обеспечивающем четкие, ясные и конкретные (с примерами) ответы;
- отработать (конспективно) по данной теме вопросы, изучаемые самостоятельно.

Для выполнения поставленных задач обучающийся:

- осуществляет подбор необходимой учебной, научной, учебно-методической литературы и первоисточников (дается в программе дисциплины или на очередном занятии);
- прочитывает отобранную литературу по каждому вопросу, а затем составляет конспект или тезисы ответа.

**Условиями для успешной самостоятельной работы являются:**

1. Целеустремленность и сознательная активность:
  - а) осознанная постановка цели, конкретизация своих задач на самостоятельную работу,
  - б) выбор способа действий, средств,
  - в) волевые усилия,
  - г) анализ сделанного, постановка новых задач.
2. Систематичность и планомерность.

**Формы и методы изучения и конспектирования литературы**

В работе над литературой можно выделить 3 этапа:

**1. Ознакомительный,** в ходе которого вы знакомитесь с каталогом библиотеки, делаете выборку к теме, заказываете литературу в библиотеке (учебники, учебные пособия, разработки тем планов, первоисточники и т.д.)

**2. Этап чтения литературы.**

К чтению есть определенные требования:

- 1) систематичность чтения, т.е. читать не от раза к разу, а ежедневно, желательно с записями в тетрадях и со своими итоговыми выводами (резюме).
- 2) Осмысленность чтения, т.е. надо овладевать понятийным аппаратом.

**3. Этап ведение рабочих записей.**

- а) можно вести т. н. тематические тетради, в которых делать выписки к определенным темам, а также вести доработку лекций на полях или в самом тексте.
- б) основными формами записи прочитанного могут быть: план, тезисы, конспект.

**I. Составление плана прочитанного.** Запись в форме плана означает перечисление главных вопросов. В результате получается как бы сжатая схема изучаемого материала. Несколько иначе выглядит развернутый план. Его назначение не только зафиксировать главное в тексте, но и дать необходимое обоснование этой мысли, (цифровые данные, интересные выражения, факты). Причем вопросы плана можно изложить и своими словами и словами автора.

**II.** Весьма ценным видом записи при чтении являются тезисы. (Основные положения, утверждения от греческого "Teas" – утверждаю). Тезисы составляют промежуточное положение между планом и конспектом. В них кратко дается основное содержание книги.

Перед тем, как записывать тезисы, прочитанный текст разделяют на небольшие части – разделы, параграфы или же абзацы в соответствии с планом и затем формулируют сущность прочитанного своими словами, как бы отвечая на вопрос: что именно здесь утверждает, защищает автор. Тезисы позволяют в краткой форме записать обобщение и выводы о прочитанном. Тезисы называются простыми, если выписанные мысли ничем не подтверждаются и сложными, если они подкрепляются доводами, аргументами.

Следовательно, при составлении тезисов необходимо глубоко продумать, понять содержание книги, статьи, и т.п., уметь выделить основные положения и кратко их сформулировать.

**III. Составление конспекта прочитанного** – это наиболее сложный и содержательный метод записывания при работе с книгой, потому что он объединяет в себе все виды записи и вместе с тем представляет собой нечто более цельное и своеобразное. Конспект книги (от лат. "коспектус" – обзор) – это краткое, последовательное изложение основного содержания книги, лекции, записанное в последовательной форме, и освобожденное от повторений и т. д. В тоже время в конспекте следует привести, помимо основных мыслей автора, выписки и цитаты, подтверждающие основные положения и выводы, вытекающие из книги. Некоторым, начинающим работать с книгой, кажется, что на конспектирование уходит много времени. Однако нужно понять, что творческие записи в виде конспекта, экономят время, способствуют глубокому изучению материала. Требуемое для конспектирования время будет неуклонно уменьшаться по мере приобретения навыков чтения и краткого изложения прочитанного.

Ценность конспекта повышается, когда в нем содержится не только краткий пересказ произведения, но и собственные мысли, когда конспект является плодом раздумий его составителя (желательно делать выход на современность).

#### **Методика записей:**

- Записывать следует самое главное и по возможности наиболее кратко (запись должна быть сжата и лаконична).

- Начинать запись надо с тщательно проверенных библиографических данных: фамилия и инициалы авторов; название книги или статьи (полное); место и год издания; издательство и т. д.; номера журнала или выпуска; краткий исторический очерк времени написания книги и т. д.

- В тетрадях рекомендуется оставлять широкие поля для последующих вставок, дополнений, записей своих мыслей.

- Записи должны делаться только после окончания чтения источника.

**Интерактивные формы обучения.** Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью и задачами программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, а также требованиями ФГОС с учётом специфики ОПОП.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению обучающихся в активный процесс получения и переработки знаний, например:

- |                    |         |                                 |
|--------------------|---------|---------------------------------|
| • «Мозговой штурм» | (атака) | • Приглашение специалиста       |
| • Тренинг          |         | • Выступление в роли обучающего |
| • Работа в группах |         | • Разработка проекта            |
| • Мастер-класс     |         | • Решение ситуационных задач    |
| • Презентация      |         |                                 |

К интерактивным методам относятся также презентации с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, раздаточных материалов, видеофильмов, слайдов, мультимедийной презентации и т.п.

**Преподавание и изучение дисциплины предполагает использование следующих видов образовательных технологий:**

*1. Информационные образовательные технологии* – обучение в электронной

образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объему и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний обучающихся.

2. **Работа в команде** – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

3. **Case-study** – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

4. **Игра** – ролевая имитация обучающимися реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.

5. **Проблемное обучение** – стимулирование обучающихся к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.

6. **Контекстное обучение** – мотивация обучающихся к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

7. **Обучение на основе опыта** – активизация познавательной деятельности обучающегося за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

8. **Междисциплинарное обучение** – использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

9. **Опережающая самостоятельная работа** – изучение обучающимися нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены также в Методических рекомендациях по проведению практических занятий по дисциплине «Технология организации гостиничной деятельности» и в Методических рекомендациях по самостоятельной работе по дисциплине «Технология организации гостиничной деятельности».

## **10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

При освоении дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

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

Список программного обеспечения

### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Microsoft Windows 10
2. Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
3. Access 2013 Acdbc

### **Свободно-распространяемое или бесплатное программное обеспечение**

1. Microsoft Security Essentials
2. 7-Zip
3. Notepad++
4. Adobe Acrobat Reader
5. WinDjView

6. Libreoffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Math, Base)
7. Scribus
8. Moodle.

### **Справочные системы**

1. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
2. Система проверки на заимствования «ВКР-ВУЗ»
3. Культура. РФ. Портал культурного наследия
4. Культура России. Информационный портал

### **Электронно-библиотечные системы:**

- Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>
- Электронно-библиотечная система «ЭБС IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

### **12. Материально-техническая база, рекомендуемая для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

**Составитель: старший преподаватель Тропина Е.А.**