

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Кафедра туризма, менеджмента и социально-культурной деятельности

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Учебно-
методического совета
от «28» апреля 2025г.,
протокол № 6

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*

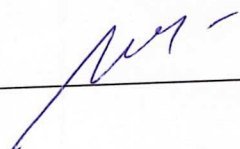
Симферополь, 2025

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 «28» 05 2025 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:
кандидат экономических наук,
доцент кафедры туризма, менеджмента и
социально-культурной деятельности

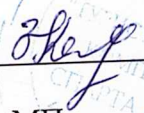
 /С.В. Чими́рис/

Рабочая программа дисциплины рассмотрена
и одобрена на заседании кафедры туризма,
менеджмента и социально-культурной деятельности
от «28» 04 2025 г., протокол № 10
Зав. кафедрой туризма, менеджмента и
социально-культурной деятельности

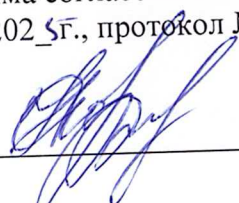
 /Э. Э. Ибрагимов/

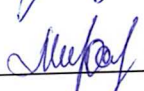
ПРЕДСТАВИТЕЛИ РАБОТОДАТЕЛЯ
Согласовано:

ООО ТК «Спарта Крым»
Коммерческий директор

 /К. А. Загуменная/
МП 

Рабочая программа согласована на заседании Учебно-методического совета Университета
от «28» 04 2025г., протокол № 6

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.	основы системного подхода, методы поиска, анализа и синтеза информации решения поставленных задач; особенности поиска, критического анализа и синтеза информации, а также применения системного подхода для решения поставленных задач.	осуществлять поиск, анализ, синтез информации для решения поставленных задач.	навыками системного применения методов поиска, сбора, анализа и синтеза; методами поиска, критического анализа и синтеза информации, а также системного подхода для решения поставленных задач.
ПК-7 Способен применять технологии продвижения и реализации туристского продукта.	основные технологии продвижения и реализации туристского	применять технологии продвижения и реализации туристского	методами и технологиями продвижения и реализации туристского

	продукта	продукта.	продукта.
--	----------	-----------	-----------

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
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		44							44	
в том числе										
Лекции (Л)		22							22	
Практические занятия (Пр)		22							22	
Самостоятельная работа студента (СР)		64							64	
Промежуточная аттестация										
Экзамен (Экз)		36							36	
Общая трудоёмкость	4 з. ед.	144							144	

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		12									12	
в том числе												
Лекции (Л)		6									6	
Практические занятия (Пр)		6									6	
Индивидуальные занятия (Инд)												
Промежуточная аттестация												
Самостоятельная работа студента (СР)		123									123	
Зачет (Зач)												
Экзамен (Экз)		9									9	
Курсовая работа (Кур)												
Контрольная работа (КР)												
Общая трудоемкость	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	Становление, развитие и перспективы организации гостиничной деятельности	1.1. Тема 1. Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности». 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.
		1.2. Тема 2. История становления и развития гостиничного дела. 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.
		1.3. Тема 3. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг 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.

		1.4. Тема 4. Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения. 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.
2	Совершенствование технологий функционирования гостиничной деятельности	2.1. Тема 5. Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения. 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. 2.2. Тема 6. Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР). 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. 2.3. Тема 7. Технологии деятельности хозяйственной службы. 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.

	2.4. Тема 8. Технологии организации дополнительных услуг. 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).
--	--

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
1	Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности	56/69	12/4	12/2	32/ 63	
	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	
2	Раздел 2. Технологии гостиничного обслуживания	52/66	10/2	10/4	32/ 60	
	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	144/ 144	22/6	22/6	64/ 123	64/ 123

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	Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности».	Л- 2ч. Пр-2 ч.	Лекция 1 1. Цель, задачи и компетенции дисциплины. 2. Основные понятия и определения дисциплины. 3. Понятие и сущность технологий индустрии гостеприимства Практическое занятие 1 Практическое задание. Составить профиль малой гостиницы.
2	Этапы развития мировой индустрии гостеприимства и гостиничного дела.	Л-2 ч. Пр-2ч.	Лекция 2. 1. Эволюция гостеприимства. 2. Основные термины и определения индустрии гостеприимства. 3. Первые типы средств размещения и особенности управления ими. Практическое занятие 2 Практическое задание. Заполнить таблицу исходя из результатов и выгод гостеприимного обслуживания.
3	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	Л-4ч. Пр-4ч.	Лекция 3 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. Лекция 4. 1. Особенности регулирования рынка гостиничных услуг 2. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства. 3. Особенности управления гостиничными предприятиями за рубежом. Практическое занятие 3 Практическое задание. Подготовить доклад-презентацию о гостиничных цепях (сетях) функционирующих на международном и внутреннем гостиничном рынке. Практическое занятие 4 Практическое задание. Составить правила пользования гостиничными услугами.

4	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	Л-4ч. Пр-4ч.	Лекция 5 1. Классификация средств размещения ЮНВТО. 2. Типология средств размещения в РФ. 3. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Лекция 6. 1. Порядок классификации гостиниц в РФ. 2. Условия и требования классификации гостиниц 3. Национальные системы классификации гостиниц. Практическое занятие 5 Практическое задание. Составить презентацию о необычных гостиницах мира и России. Практическое занятие 6. Практическое задание. Составить презентацию о существующих системах классификации гостиниц в различных странах мира.
5	Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	Л-2 ч. Пр-2 ч.	Лекция 7 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. Практическое занятие 7 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.

6	Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	Л-4 ч. Пр.-4 ч.	Лекция 8. 1. Организационная структура и требования к персоналу СПиР. 2. Функции службы приёма и размещения (СПиР) в гостинице 3. Отдел бронирования и его функции Лекция 9. 1. Кадровый состав СПиР и должностные обязанности сотрудников СПиР. 2. Основные технологические процессы СПиР. 3. Учётные документы и документооборот СПиР гостиницы в РФ. Практическое занятие 8 Практическое задание. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру СПиР отеля. Охарактеризовать основные функции отделов и сотрудников службы. Практическое занятие 9 Практическое задание. Заполнить документацию СПиР. Рассчитать стоимость проживания в гостинице, заполнить таблицу.
7	Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.	Л-2 ч. Пр-2ч.	Лекция 10 1. Организационная структура, персонал и функции хозяйственной службы (Housekeeping department) 2. Характеристика номерного фонда гостиницы, его комплектация и оснащение. 3. Виды и технология уборочных мероприятий. 4. Контроль качества уборки и содержания номеров 5. Организация бельёвого хозяйства гостиницы. Практическое занятие 10 Практическое задание. Записать основные технологические этапы работы горничной. Составить скрипт генеральной уборки для горничной.

8	Технологии организации дополнительных услуг	Л-2ч. Пр-2ч.	Лекция 11 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. Практическое занятие 11 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.	Лекция 1 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.	Лекция 2 4. Классификация средств размещения ЮНВТО. 5. Типология средств размещения в РФ. 6. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Практическое занятие 1. 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.	Лекция 3 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	Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	Пр-2ч.	Практическое занятие 2 Практическое задание. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру СПиР отеля. Охарактеризовать основные функции отделов и сотрудников службы.
5	Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.	Пр-2ч.	Практическое занятие 3 Практическое задание. Записать основные технологические этапы работы горничной. Составить скрипт генеральной уборки для горничной.
6	Итого:	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.	Введение в дисциплину «Технологии организации гостиничной деятельности».	8	1. Компетенции, формируемые дисциплиной организации деятельности». 2. Понятийный аппарат дисциплины организации гостиничной деятельности». 3. Сущность технологий гостиничной деятельности и их виды.	Проверка конспекта, опрос

2.	Этапы развития мировой индустрии гостеприимства и гостиничного дела.	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.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	8	1. Терминология индустрии гостеприимства. 2. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг. 3. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. 4. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.	Проверка конспекта, опрос
4.	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	8	1. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. 2. Классификация средств размещения ЮНВТО. 3. Национальные системы классификации гостиниц. 4. Типология средств размещения.	Проверка конспекта, опрос
5	Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	8	1. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. 2. Типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения, проблемы модернизации гостиничного фонда. 3. Требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения. 4. Квалификационные требования к сотрудникам гостиницы	Проверка конспекта, опрос

6.	Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	8	1. Роль службы приема и размещения в деятельности гостиницы 2. Технологический цикл деятельности службы приема и размещения. 3. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. 4. Современные технологии, используемые службой приема и размещения.	Проверка конспекта, опрос
7.	Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.	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.	Технологии организации дополнительных услуг	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	Итого	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.	Введение дисциплину «Технология организации гостиничной деятельности».	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.	Этапы развития мировой индустрии гостеприимства и гостиничного дела.	15	1. Предпосылки развития гостиничного дела. 2. Формирование индустрии гостеприимства. 3. Основные этапы развития индустрии гостеприимства. 4. Эволюция гостиничного дела в Европе. 5. Развитие гостиничного дела в США. 6. Появление первых средств размещения и особенности развития гостиничного дела в России. 7. Взаимосвязь гостиничного и ресторанного дела как основы индустрии гостеприимства. 8. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.	Проверка конспекта, опрос

3.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	15	1. Терминология индустрии гостеприимства. 2. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма. 3. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг. 4. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. 5. Организация и регулирование гостиничного бизнеса в РФ. 6. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства. 7. Модели управления независимыми гостиницами и гостиничными сетями.	Проверка конспекта, опрос
4.	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	18	1. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. 2. Классификация средств размещения ЮНВТО. 3. Национальные системы классификации гостиниц. 4. Типология средств размещения. 5. Классификация гостиниц по уровню комфорта. 6. Международный и отечественный опыт.	Проверка конспекта, опрос
5	Организация, функционирование, взаимосвязи и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	15	1. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами. 2. Организация рабочих мест в гостинице, их оснащение. 3. Организационная структура и основные функции служб гостиницы. 4. Типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения. 5. Проблемы модернизации гостиничного фонда. 6. Требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения. 7. Основные технологии, применяемые в гостиничном бизнесе.	Проверка конспекта, опрос

6.	Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	15	1. Роль службы приема и размещения в деятельности гостиницы 2. Технологический цикл деятельности службы приема и размещения. 3. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. 4. Современные технологии используемые службой приема и размещения. 5. Служба (отдел) бронирования (резервирование) мест (номеров) в гостинице. 6. Виды и правила бронирования. 7. Консьерж-сервис.	Проверка конспекта, опрос
7.	Технологии деятельности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.	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.	Технологии организации дополнительных услуг	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	Итого	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 обучающимися компетенций по темам 1-4	Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности	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
2	Рубежный контроль уровня усвоения обучающимися компетенций по темам 5-8	Раздел 2. 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	Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности	Вопросы контрольно-проверочного мероприятия (по каждому разделу – 20 вариантов).	20 (по разделу 1 – 20 вариантов, по разделу 2 – 20 вариантов)	20	до 20
		Раздел 2. Технологии гостиничного обслуживания	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 классификация 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 бельевой цикл 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. Продемонстрировал 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, предоставляемые 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 службы 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

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 Acdmc

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.