


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
 ФЕДЕРАЦИИ  
 федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
 образования  
 "САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
 АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ  
 Ответственный за образовательную  
 программу

доц. К.Э.Н. Доц  
 (должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева  
 (инициалы, фамилия)

  
 (подпись)

«27» июня 2024 г

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)  11.06.2024 С. В. Шепелева  
 (должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62  
 «11» июня 2024 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62  
д.э.н., проф. 11.06.2024 К.В. Лосев  
 (уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе  
проф. д.и.н., доц. 11.06.2024 Л.Ю. Гусман  
 (должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация и технологии гостиничной деятельности»  
 (Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная
Год приема	2024

## Аннотация

Дисциплина «Организация и технологии гостиничной деятельности» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ОПК-1 «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания»

ОПК-6 «Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности»

ОПК-7 «Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности»

ПК-1 «Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с организацией и технологиями деятельности подразделений средств размещения.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: *лекции, практические занятия/семинары, самостоятельная работа обучающегося.*

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Получение студентами необходимых знаний умений и навыков в области современных технологий гостиничной деятельности с учетом требований потребителей; формирование общепрофессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы; представление возможности студентам развить и продемонстрировать навыки высококлассного гостиничного сервиса.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.3.1 знать современные технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.У.1 уметь определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; осуществлять поиск и применение технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.В.1 владеть навыками применения технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий специализированного программного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.В.1 владеть навыками использования нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих правоотношения в сфере гостеприимства и общественного питания, норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности

Общепрофессиональные компетенции	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.3.1 знать нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса и общественного питания ОПК-7.У.1 уметь обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.В.1 владеть навыками соблюдения и выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса и общественного питания
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.В.1 владеть навыками организации бизнес-процессов, создания регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; организации процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,
- «Экономика»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,
- «Организация питания в гостиницах»,
- «Инновации в гостиничном деле»,
- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе»,
- «Технологии ресторанной деятельности»,
- «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»,
- «Организация обслуживания лиц с ОВ».

## 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№6
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b> , ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
<b>Из них часов практической подготовки</b>	8	8
<b>Аудиторные занятия</b> , всего час.	68	68
в том числе:		
лекции (Л), (час)	34	34
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
<b>Самостоятельная работа</b> , всего (час)	40	40
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

#### 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
<b>Семестр 6</b>					
Раздел 1. Организация и технологии Службы приема и размещения гостиницы					
Тема 1.1 Деятельность отдела бронирования	2	2			4
Тема 1.2 Организация и технологии Службы приема и размещения	4	4			4
Раздел 2. Отдел маркетинга и продаж					
Тема 2.1 Организация отдела продаж	2	2			2
Тема 2.2 Отдел маркетинга в отеле	2	2			2
Раздел 3. Деятельность Административно-хозяйственной службы гостиницы					
Тема 3.1. Организация и технологии уборочных работ номерного фонда отеля	4	4			4
Тема 3.2 Организация и технологии уборочных работ общественных зон отеля	2	2			4
Раздел 4. Служба безопасности гостиницы					
Тема 4.1 Задачи и функции Службы безопасности гостиницы	2	2			4
Раздел 5. Инженерная служба отеля					
Тема 5.1 Задачи и функции Инженерной службы отеля	2	2			2
Раздел 6. Отдел персонала отеля.					
Тема 6.1. Деятельность отдела персонала отеля.	2	2			2

Раздел 7. Деятельность отеля по встрече VIP гостей					
Тема 7.1. Организация приема и обслуживания VIP гостей	2	2			2
Раздел 8 Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице					
Тема 8.1 Технологии предоставления бизнес, бытовых, торговых. Оздоровительных, спортивных, досуговых услуг.	10	10			10
Итого в семестре:	34	34			40
Итого	34	34	0	0	40

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
<b>Семестр 6</b>	
<b>Раздел 1. Организация и технологии Службы приема и размещения гостиницы</b>	<p style="text-align: center;"><b>Тема 1.1 Деятельность отдела бронирования</b></p> <p>1) Состав и структура отдела бронирования. Технология. Технологический процесс. Технологическая операция. Технологическое оборудование и оснастка. Базовые, ключевые, ведущие технологии. Know How. Стандартизация и унификация продуктов, процессов, услуг. Базовые составляющие технологического цикла гостиничного обслуживания. Место отдела бронирования в структура отеля. Структура отдела в зависимости от вместимости номерного фонда гостиницы. Функциональные обязанности и стандарты обслуживания сотрудников службы.</p> <p>Определять потребность и применять в технологические новации.</p> <p><i>Демонстрация слайдов.</i></p> <p>2) Типы бронирования в гостиницах. Типы бронирования. Виды гарантированного бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ 2015 г. о бронировании гостиничных номеров. Каналы бронирования. Варианты оплаты. Тарифы и скидки. Показатели деятельности гостиницы: загрузка, средняя цена номера, выручка. Технология бронирования номеров по телефону. Технология интернет-бронирования. Подтверждение бронирования. Гарантированное бронирование. Негарантированное бронирование. Аннуляция бронирования. Перебронирование. Формы приёма оплаты. Инновационные технологии в бронировании гостиничных номеров.</p> <p><i>Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</i></p> <p>3) Функции отдела бронирования. Прием заявок на бронирование номеров. Индивидуальные и групповые заявки. Обработка заявок, составление графиков заезда. Подтверждение бронирования или отказ. Аннуляция бронирования.</p>

	<p>Взаимодействие отдела бронирования с другими подразделениями гостиницы. Типичные ошибки оператора по бронированию. Анализ деятельности отдела бронирования. Анализ эффективности каналов бронирования. Работа с корпоративными и индивидуальными клиентами.</p> <p><b>Демонстрация слайдов. Мозговой штурм.</b></p> <p><b>Тема 1.2 Организация и технологии Службы приема и размещения</b></p> <p>1) Место службы приёма и размещения в структуре отеля. Взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы. Сотрудники службы приёма и размещения: должностные обязанности, стандарты работы. Штатное расписание сотрудников. График работы. Правила профессионального поведения и общения с гостями.</p> <p><b>Демонстрация слайдов.</b></p> <p>2) Технология встречи гостей в отеле. Технологии деятельности водителя отеля, швейцара, подносчика багажа, хостес отеля. Варианты ошибок и конфликтных ситуаций. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании гостей. Инновации в деятельности службы приема и размещения гостей.</p> <p><b>Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</b></p> <p>3) Регистрация и размещение гостей в отеле. Окончательный расчет. Технология регистрации гостя по прибытии. Сопровождение гостя в номер. Процедура показа номера гостю по прибытии. Консьерж отеля: служебные обязанности. Технологии деятельности ночного аудитора и тел. оператора. Регистрация жителей РФ и иностранных граждан. Оформление формальностей при поселении гостя в отеле. Требования к оформлению зоны приёма гостей. Функции руководителя службы приёма и размещения, администратора (портъе), ночного аудитора. Квалификационные требования к сотруднику службы приёма. Режим работы службы приёма. Понятийный аппарат: «загрузка отеля», «коэффициент загрузки отеля», «среднесуточная стоимость номера», «тариф за проживание», «тарифный план», «карта гостя». Миграционная федеральная служба России. Информационное обслуживание гостей отеля.</p> <p>Окончательный расчет. Стандарт. Проводы гостя.</p> <p><b>Демонстрация слайдов.</b></p>
<p><b>Раздел 2. Отдел маркетинга и продаж</b></p>	<p><b>Тема 2.1 Организация отдела продаж</b></p> <p>Отдел маркетинга и продаж: структура, задачи, функции службы. Деятельность отдела продаж. Каналы продаж. Работа в индивидуальными и корпоративными клиентами. Сотрудничество с ОТА. Инновации в деятельности отдела продаж.</p> <p>Отдел обслуживания банкетов и конференций. Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов.</p> <p><b>Демонстрация слайдов.</b></p> <p><b>Тема 2.2 Отдел маркетинга в отеле</b></p> <p>Деятельность отдела маркетинг: отдела рекламы и связей с общественностью. Стимулирование сбыта, личные продажи. Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов. Определение целевой аудитории.</p> <p><b>Демонстрация слайдов.</b></p>

**Раздел 3.  
Деятельность  
Административно-  
хозяйственной  
службы  
гостиницы**

**Тема 3.1. Организация и технологии уборочных работ номерного фонда отеля**

1) Роль и место АХС в структуре гостиничного предприятия.. Цель, задачи и состав АХС . Организационно - управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы и её значение в деятельности гостиничного предприятия. Организационная структура службы в зависимости от вместимости номерного фонда. Общие требования к обслуживающему персоналу. Должностные обязанности сотрудников. Профессиональные требования к руководителю АХС Виды услуг, предоставляемые сотрудниками АХС. Тенденции и инновации в работе службы. Международный опыт организации АХС в гостинице и применения современных технологий. Услуги дворецкого в отеле. Технологии работы и функции дворецкого в отеле. Международный опыт организации деятельности службы дворецких в гостинице.

*Демонстрация слайдов.*

2). Виды помещений административно-хозяйственной службы. Подразделение Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров по количеству мест, комнат, функциональному назначению. Национальная классификация гостиничных номеров. Европейская классификация номеров. Виды помещений: гостевые номера, помещения поэтажного обслуживания, служебные помещения номерного фонда, складские помещения АХС. Санитарные нормы и правила для деятельности службы.

*Демонстрация слайдов, беседа*

3). Стандарты оснащения номеров. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Требования нормативно-правовых документов к оснащению гостиничных номеров. Варианты оснащения гостиничных номеров различных категорий. Гостиничный текстиль. Профессиональные моющие средства для уборки помещений. Инновационные уборочные материалы, техника, инвентарь. Технология «Умный Дом». Контроль качества белья в номерном фонде. Продукция индивидуального пользования в гостинице. Стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице.

*Демонстрация слайдов или учебных фильмов.*

4) .Организация и технологии уборочных работ в номерном фонде гостиницы. Контроль качества услуг.

Стандарты обслуживания в АХС: гостеприимство, телефонный этикет, клиентоориентированный сервис, безопасность гостей, правила пользования ключами , правила «найденные и забытые вещи», дополнительный сервис для гостей, правила применения карточки «Не входите в номер» «Уберите номер». Нормативы для сотрудников.. Внешний вид сотрудников службы.. Правила личной гигиены. Правила поведения. Соблюдение стандартов гостиницы . Пожарная безопасность. Техника безопасности на рабочем месте.

Организация уборочных работ номерного фонда гостиницы. Виды уборочных работ. Технологии уборки номерного фонда гостиницы Уборка номеров подготовленных к заселению гостей. Уборка забронированных номеров.. Технология выполнения ежедневной текущей уборки. Уборка номеров после выезда гостей.



	<p>Промежуточная уборка номеров уборка номеров. Генеральная уборка. Вечерний сервис (Turn down service). Планирование рабочего дня сотрудников службы.</p> <p>Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей). Вклад службы в охрану окружающей среды. Организация контроля качества уборочных работ в гостинице. Составление контрольных листов для оценки качества услуг.</p> <p><i>Демонстрация слайдов или учебных фильмов.</i></p> <p><b>Тема 3.2 Организация и технологии уборочных работ общественных зон отеля</b></p> <p>1) Организация и технологии уборочных работ общественных помещений гостиницы. Виды уборочных работ общественных помещений гостиницы. Современные технологии уборочных работ общественных помещений гостиницы. Необходимые материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ. Химические средства. Уборочный инвентарь. Уборочная техника. Цветная кодировка уборочного инвентаря и моющих средств. Современные методы уборки полов с твердым покрытием.</p> <p><i>Демонстрация слайдов. мозговой штурм</i></p> <p>2) Сотрудничество отелей с аутсорсинговыми компаниями. Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе. Виды договоров. Преимущества и недостатки сотрудничества гостиницы с аутсорсинговыми компаниями.</p> <p>3) Анализа затрат АХС и гостиницы. Структура затрат административно-хозяйственной службы и гостиницы. Оптимизация затрат. Применение ресурсосберегающих и инновационных технологий технологий в номерном фонде гостиницы.</p>
<p><b>Раздел 4. Служба безопасности гостиницы</b></p>	<p><b>Тема 4.1 Задачи и функции Службы безопасности гостиницы</b></p> <p>Цели службы. Технологии деятельности. Основные зоны контроля службы безопасности. Задачи службы безопасности. Системы контроля доступа с средство размещения. Пути повышения безопасности в гостинице. Инновации в деятельности службы.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, управляемая дискуссия.</i></p>
<p><b>Раздел 5. Инженерная служба отеля</b></p>	<p><b>Тема 5.1 Задачи и функции Инженерной службы отеля</b></p> <p>Функции и задачи службы. Типовая структура службы. Принципы работы. Виды ремонтных работ. Технология деятельности диспетчера центрального диспетчерского пункта.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, беседа</i></p>
<p><b>Раздел 6 Отдел персонала отеля</b></p>	<p><b>Тема 6.1. Отдел персонала отеля.</b></p> <p>Типовая структура отдела кадров гостиницы. Набор персонала для работы в гостинице. Процесс отбора кадров. Ведение личных дел сотрудников. Разработка плана повышения квалификации персонала. Аттестация персонала.</p> <p><i>Демонстрация слайдов</i></p>
<p><b>Раздел 7. Деятельность отеля по встрече VIP гостей</b></p>	<p><b>Тема 7.1. Организация приема и обслуживания VIP гостей</b></p> <p>Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней.</p> <p><i>Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</i></p>

<p><b>Раздел 8</b> <b>Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице</b></p>	<p align="center"><b>Тема 8.1 Технологии предоставления бизнес, бытовых, торговых, оздоровительных, спортивных, досуговых услуг.</b></p> <p>1)Технология предоставления культурно - досуговых и культурно-зрелищных услуг Услуги библиотеки, читального зала. Услуги аниматоров. Организация услуг мини-клуба. Современные подходы к организации семейного досуга.</p> <p>2)Организация работы службы консьержа. Организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты на спортивно зрелищные мероприятия Организация экскурсионного обслуживания гостей отеля. Организация коллективных и индивидуальных экскурсий. Услуги гидов-переводчиков в отеле. <i>Демонстрация слайдов.</i></p> <p>3)Технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице Организация спортивно-оздоровительных услуг в гостиницах разного назначения. Оздоровительные услуги SPA-центра, санатория, базы отдыха. Спортивные услуги средств размещения. Спортивно-оздоровительные услуги загородного отеля. Технология предоставления гостю спортивно-оздоровительных услуг. <i>Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</i></p> <p>4)Технологии предоставления торгово - бытового обслуживания Организация продажи сувениров, открыток, печатной продукции. Организация оказания гостям бытовых услуг: стирка, химчистка, глажение и ремонт одежды, чистка обуви. 5)Технология предоставления гостю бытовых услуг. Современные технологии деятельности прачечной и химчистки гостиницы. Технологии оказания бытовых услуг гостям отеля. <i>Демонстрация слайдов. беседа</i></p> <p>6)Технологии предоставления бизнес -услуг Организация бизнес -услуг в отеле. Услуги бизнес -центра. Организация семинаров и конференций. Сотрудничество гостиниц с бизнес -центрами города. <i>Демонстрация слайдов. мозговой штурм</i></p> <p>7)Технологии предоставления транспортного обслуживания Современные технологии предоставления транспортных услуг: прокат автомобилей, маршрутные автобусы «Шатл», заказ автотранспорта по заявке гостей, услуга такси, охраняемый паркинг. Сотрудничество предприятий гостинично-ресторанного хозяйства с аутсорсинговыми компаниями по оказанию дополнительных услуг гостям. <i>Демонстрация слайдов, беседа</i></p>
--	--

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
-------	---------------------------	----------------------------	---------------------	---------------------------------------	----------------------

Семестр 6					
1.	Стандарт бронирования гостиничных номеров по телефону	Занятие по моделированию реальных условий. Работа по бронированию в АСУ	2	1	1
2.	Организационная структура службы приема и размещения (СПиР)	Разработка организационной структуры СПиР гостиницы по заданным условиям	2	1	1
3.	Организация и технологии Службы приема и размещения	Профстандарт: 33.022 Работник по приему и размещению гостей Групповая дискуссия	2	1	1
4.	Деятельность отдела продаж	Технологии сотрудничества гостиницы с ОТА	2	1	2
5.	Продвижение гостиницы в социальных сетях	Кейсы, решение ситуационных задач	2	1	2
6.	Деятельность Административно-хозяйственной Службы (АХС) гостиницы. Профстандарты	Обсуждение, беседа, Профстандарт: 33.021 Горничная Профессиональный стандарт Руководитель/управляющий Гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.007	2	-	3
7.	Профессиональный стандарт Руководитель АХС	Укомплектовать гостиничный номер заданной категории в соответствии с НД	2	-	3
8.	Организация и технологии уборочных работ общественных зон отеля	Распределение площадей для уборочных работ общественных зон отеля	2	1	3
9.	Пути повышения безопасности в гостинице	Занятие по моделированию реальных ситуаций, дискуссия	2	1	4
10	Инженерные системы гостиницы	Презентация с докладом	2	-	5
11	Методы набора и отбора персонала	Деловая игра	2	-	6
12	Организация	Решение ситуационных	2	1	7

	приема и обслуживания VIP гостей	задач, моделирование реальных условий			
13	Технологии предоставления бизнес, торговых, досуговых услуг	Решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	4	-	8
14	Технологии предоставления бытовых, оздоровительных, спортивных услуг	Решение ситуационных задач, моделирование реальных условий	6	-	8
Всего			34	8	

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 6, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	25	25
Курсовое проектирование (КП, КР)		
Расчетно-графические задания (РГЗ)		
Выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	5	5
Домашнее задание (ДЗ)		
Контрольные работы заочников (КРЗ)		
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	40	40

### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.	
	Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869</a>	
	Дусенко С. В.Просто хаускипинг : Практическое пособие / С.В. Дусенко, Е.В. Важенкова, т.В. Кибирёва, И.Н. Кибирёв. - М.: Альфа-М, 2013. - 72 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410846">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410846</a>	
338 И 60	Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст] : учебное пособие / А. Д. Чудновский [и др.]. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. - 400 с.	30
	Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993</a>	
	Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883</a>	
	Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2015. — 200 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/53306">https://e.lanbook.com/book/53306</a> .	
	Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с.	

	<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449</a>	
	<p>Можаяева Н. Г.  Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.  <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579</a></p>	
	<p>Скобкин С. С.  Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.  <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984</a></p>	
	<p>Семеркова Л. Н.  Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.  <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a></p>	
	<p>Быстров С. А.  Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.  <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356</a></p>	
	<p>Медлик С.  Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с.  <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761</a></p>	
	<p>Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учебник / ред.: А.Л. Абаев, ред.: В.А. Алексунин, ред.: М.Т. Гуриева, Гильдия Маркетологов .— М. : ИТК "Дашков и К", 2019 .— 434 с. — (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-03141-0 .— Режим доступа:  <a href="https://lib.rucont.ru/efd/689024">https://lib.rucont.ru/efd/689024</a></p>	
	<p>Муртузалиев, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб.-практ. пособие / Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко, Т.В. Муртузалиев .— М. : ИТК "Дашков и К", 2017 .— 166 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-02710-9 .— Режим доступа:  <a href="https://lib.rucont.ru/efd/689030">https://lib.rucont.ru/efd/689030</a></p>	
	<p>Алексеева Н. П.  Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 344 с.  <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766</a></p>	
	<p>Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ</p>	

	ИНФРА-М, 2013. - 320 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086</a>	
	Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585</a>	
	Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Российская акад. образования, Московский психолого-социальный ун-т, Ю.В. Шанаурина .— М. : ФЛИНТА, 2015 .— 254 с. — ISBN 978-5-9765-1664-9 .— Режим доступа: <a href="https://lib.rucont.ru/efd/246353">https://lib.rucont.ru/efd/246353</a>	
	Купчик, Е.В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2019 .— 258 с. — ISBN 978-5-9765-1542-0 .— Режим доступа: <a href="https://lib.rucont.ru/efd/244671">https://lib.rucont.ru/efd/244671</a>	
338.48 65.432 Ш 48	Шепелева С. В. Организация номеров различных категорий в средствах размещения: учеб.-метод. Пособие / С. В. Шепелева. – СПб: ГУАП, 2024. – 64 с.	30

#### 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
<a href="http://buklib.net/">http://buklib.net/</a>	Электронная библиотека
<a href="http://tourlib.net/">http://tourlib.net/</a>	Электронная библиотека
<a href="http://znanium.com">Znanium.com</a>	Электронная библиотека
<a href="http://www.hotelstat.ru">http://www.hotelstat.ru</a>	Электронная библиотека нормативных документов
<a href="http://hotelexecutive.ru/">http://hotelexecutive.ru/</a>	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
<a href="https://hotelier.pro/">https://hotelier.pro/</a>	Журнал для отельеров
<a href="https://prohotel.ru/">https://prohotel.ru/</a>	Журнал о гостиничном бизнесе

#### 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

## 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	
2	Компьютерный класс	

## 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Экзаменационные билеты; Задачи; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.



Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

### 10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Характеристика технологического цикла обслуживания гостей в гостинице. Организационная структура СПиР гостиниц разной вместимости.	ОПК-1.3.1
2	Отдел бронирования: структура, функции. Место отдела бронирования в структуре отеля.	ОПК-1.3.1
3	Типы бронирования: определения, характеристика.	ОПК-8.В.1
4	Перебронирование (Overbooking): определение, причины, действия сотрудников.	ОПК-1.У.1 ПК-1.В.1
5	Виды гарантированного бронирования. Формы и правила оплаты.	ОПК-6.В.1
6	Каналы получения заявок на бронирование номеров: характеристика, виды, преимущества.	ПК-1.В.1
7	Роль ОТА в современном гостиничном бизнесе. Классификация ОТА.	ОПК-1.У.1
8	Служба приема и размещения: состав, характеристика, тенденции. Технология организации встречи гостей в отеле.	ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1 ПК-1.В.1
9	Front Office , Back Office отеля. Взаимодействие СПиР с другими подразделениями отеля.	ОПК-1.В.1 ОПК-7.В.1 ПК-1.В.1
10	Менеджер СПиР. Трудовые функции. ( профстандарт 33.007)	ОПК-6.В.1
11	Портъе отеля. Должностные обязанности. Требования к	ПК-1.В.1

	сотрудникам. Стандарты работы (стандарты регистрации и окончательного расчета гостей в отеле).	
12	Портье. Общие трудовые функции ( профстандарт 33022)	ОПК-6.В.1
13	Особенности регистрации групп.	ОПК-1.В.1 ПК-1.В.1
14	Виды ценообразования в гостиницах.	ОПК-1.В.1 ПК-1.В.1
15	Типология (варианты) тарифов в гостиничном бизнесе.	ПК-1.В.1
16	Особенности динамического ценообразования.	ПК-1.В.1
17	Организационная структура АХС. Взаимодействие с другими службами отеля. Сотрудники службы: должностные обязанности (кратко).	ПК-1.В.1
18	Трудовые функции супервайзера (Профстандарт: 33.021 – выделено серым цветом, презентация)	ОПК-6.В.1
19	Трудовые функции руководителя АХС ( Профстандарт руководитель службы стр.7-8, презентация)	ОПК-6.В.1
20	АХС: виды помещений.	ОПК-1.В.1
21	Виды уборки гостевых номеров. Характеристика.	ПК-1.В.1
22	Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки номера.	ОПК-7.У.1 ОПК-7.В.1
23	Последовательность выполнения уборки после отъезда гостя. Порядок оформления забытых вещей гостя.	ОПК-1.В.1 ОПК-7.У.1 ПК-1.В.1
24	Стандарт вечерней уборки номера.	ОПК-6.В.1
25	Генеральная уборка номера.	ОПК-7.У.1
26	Продукция индивидуального пользования в гостиницах: перечень, критерии выбора при закупках.	ОПК-1.В.1
27	Современные методы уборочных работ.	ОПК-1.У.1
28	Уборка общественных помещений гостиницы: виды уборки.	ОПК-7.3.1 ОПК-7.В.1
29	Цветная кодировка уборочного инвентаря и моющих средств: цель, преимущества.	ОПК-1.У.1 ОПК-7.В.1
30	Аутсорсинг и аутстаффинг: определения, положительные и отрицательные стороны.	ОПК-1.У.1
31	Служба безопасности гостиницы: задачи и функции , точки контроля.	ОПК-7.3.1 ОПК-7.У.1 ОПК-7.В.1 ПК-1.В.1
32	Основные зоны контроля службы безопасности.	ОПК-7.3.1 ОПК-7.У.1 ОПК-7.В.1 ПК-1.В.1
33	Системы контроля доступа с средство размещения.	ОПК-7.3.1 ОПК-7.У.1 ОПК-7.В.1 ПК-1.В.1
34	Подготовка к визиту VIPгостей, встреча и обслуживание.	ОПК-1.У.1 ОПК-7.У.1 ОПК-7.В.1 ПК-1.В.1
35	Категории VIP гостей.	ОПК-1.В.1

36	Задачи и функции Инженерной службы отеля	ОПК-1.У.1 ПК-1.В.1
37	Основные функции Отдела персонала отеля.	ОПК-1.У.1 ПК-1.В.1
38	Методы набора персонала	ОПК-7.В.1 ПК-1.В.1
39	Методы отбора персонала	ОПК-7.У.1 ПК-1.В.1
40	Адаптация персонала отеля	ОПК-1.В.1
41	Аттестация персонала отеля	ОПК-1.В.1
42	Виды мотивации персонала отеля	ОПК-1.В.1
43	Деятельность отеля по встрече VIP гостей	ОПК-1.В.1
44	Организация приема и обслуживания VIP гостей	ОПК-1.У.1 ОПК-7.У.1
45	Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице	ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1 ПК-1.В.1
46	Технологии предоставления бизнес, торговых. услуг.	ОПК-1.В.1
47	Технологии предоставления бытовых, досуговых услуг.	ОПК-1.В.1 ПК-1.В.1
48	Технологии предоставления. оздоровительных, спортивных услуг.	ОПК-1.У.1 ПК-1.В.1
49	Каналы продаж	ОПК-1.У.1
50	Преимущества и недостатки работы отеля с ОТА	ОПК-1.У.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
<b>Семестр 6</b>		
	1. Какие каналы используют для получения заявок на бронирование гостиничных номеров? (возможно несколько ответов) А- телефон; Б- факс; В- сканер;	ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1 ПК-1.В.1

<p>Г -дистрибутивные системы; Д- интернет.</p>	
<p>2. Перечислите особенности бронирования по телефону. (возможно несколько ответов) А- при запросе от частного лица производится бронирование и выдаётся номер брони немедленно; Б -при запросе от компании, необходимо подтверждение запроса факсом (сканом); В- гостиничные номера предлагаются только по базовому тарифу; Г- ответ отрицательный или положительный даётся обязательно в письменной форме в течение нескольких часов.</p>	<p>ОПК-1.В.1</p>
<p>3. Какую информацию содержит заявка на бронирование? (возможно несколько ответов) А- количество бронируемых мест, номеров; Б - категории номеров; сроки размещения; В.- прогноз погоды в месте нахождения гостиницы; Г - форма оплаты за проживание; Д - дополнительные сведения или просьбы (трансфер, номер для некурящих, гость-инвалид, гость с маленьким ребёнком, особое приготовление номера к заезду, номер рядом с лифтом, вид из окон на море или горы, ранний заезд, выписка после расчётного часа, подарки в номер, дополнительный халат, тихий номер).</p>	<p>ОПК-1.У.1 ОПК-6.В.1</p>
<p>4. Перечислите возможности интернет-бронирования. (возможно несколько ответов) А - выбор индивидуальных фильтров (параметров поиска); Б - максимальный доступ к актуальной информации; В- возможность сравнивать тарифы разных отелей; Г- гибкая ценовая политика, адекватная реакция на спрос; Д - аннуляция предварительного бронирования.</p>	<p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</p>
<p>5. Какие способы работы в интернет используют гостиницы? (возможно несколько ответов) А- разработка собственного веб - сайта; Б - членство в системе Интернет – бронирования; В- бронирование с сайтов отелей-конкурентов.</p>	<p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</p>
<p>6. Какие типы бронирования применяют в гостиничной практике? (возможно несколько ответов) А- гарантированное бронирование; Б- стандартное В- негарантированное бронирование. Г- перебронирование.</p>	<p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</p>
<p>7. Что гарантирует гостиница гостю, высылая подтверждение о гарантированном бронировании? (выбрать один ответ) А- получение заказанного им номера с соответствующим размещением (одно-, двух местное, дополнительные кровати) в</p>	<p>ПК-1.В.1</p>

	<p>необходимое время на обозначенный период в заявленных датах;  Б- поселение в номер, соответствующий заявке, в случае, если гость прибывает в гостиницу до 18:00 часов; после 18:00 гостиница вправе предоставить гостю любой другой свободный номер.</p> <p>8. Какие виды гарантированного бронирования применяются? (возможно несколько ответов)  А -по предварительной оплате;  Б - по телефонному звонку  В - по выставлению счёта;  Г - под гарантию кредитной карты;  Д - под гарантию компании или корпорации;  Е -по туристскому ваучеру.</p> <p>9. Возможен ли перевод не гарантированного бронирования в гарантированное? (выбрать один ответ)  А - да;  Б- нет.</p> <p>10. Подтверждение о бронировании, высылаемое гостиницей клиенту, является договором между субъектами. Какая информация должна быть обязательно доведена до сведения клиента в подтверждении о бронировании? (выбрать один ответ)  А - условия бронирования, условия отмены (аннуляции) бронирования, штрафы в случае аннуляции заявки;  Б- прогноз погоды на даты бронирования, % загрузки отеля, ресторанные сезоны.</p> <p>11. Выберите верный вариант ответа: аннуляция бронирования – это (выбрать один ответ)  А- отмена брони;  Б- изменения в брони.</p> <p>12. Какая технологическая операция по бронированию позволяет регулировать объёмы продаж номерного фонда? (выбрать один ответ)  А- сверхбронирование (перевбронирование – overbooking);  Б- приём бронирования по телефону.</p> <p>13. Кто открывает дверь отеля гостям? (выбрать один ответ)  А- сотрудник службы безопасности;  Б- администратор службы приёма;  В- швейцар.</p> <p>14. Какие существуют международные стандарты на оформление формальностей при поселении гостей? (возможно несколько ответов)  А- длительность процедуры поселения (формальности по размещению не должны превышать 8 минут – для индивидуальных, 15 минут – для группы до 30 человек, 40 минут – для группы от</p>	<p>ОПК-1.У.1  ОПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-6.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-6.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p>
--	--	---

<p>30 до 100 человек);  Б- вежливость, доброжелательность, забота, вежливая беседа без злоупотребления вниманием гостя;  В- расспросы о самочувствии.</p> <p>15. Представьте себя в должности администратора службы приёма. В данный момент Вы проверяете лист отъездов на текущую бизнес-дату. Как Вы будете реагировать на гостя, который приближается от центрального входа гостиницы с явным намерением обратиться к Вам? (возможно несколько ответов)  А- дадите гостю понять, что он прерывает Вашу работу;  Б- дадите гостю понять, что Вы его заметили, даже если заняты;  В- продемонстрируете гостю одолжение, что ради него прервали свою работу;  Г- покажете гостю, что для Вас честь обслужить его в Вашем отеле.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>16. Какие функции выполняет администратор службы приёма? (возможно несколько ответов)  А- проверка наличия брони, регистрация гостя, поселение;  Б- ответы на звонки по телефону;  В- ответы на вопросы гостей отеля, находящихся у стойки;  Г- расчёты с гостями;  Д- поднос багажа;  Е- открывание дверей автомобиля, отеля.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>17. Каким квалификационным требованиям должен удовлетворять администратор службы приёма? (возможно несколько ответов)  А- знание иностранных языков;  Б - пользователь ПК и оргтехники;  В- умение водить автомобиль  Г- знание АСУ отеля;  Д- знание профстандартов;  Е- точное знание ассортимента услуг и режимов работы всех подразделений отеля.</p>	<p>ОПК-1.В.1  ПК-1.В.1</p>
<p>18. Выберите верное определение понятию «загрузка отеля». (выбрать один ответ)  А- спрос на гостиничные услуги;  Б- отношение занятых номеров к количеству номеров в эксплуатации.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>19. Определите правильную последовательность действий администратора службы приёма при регистрации гостя в отеле. (возможно несколько ответов)  А- проверка наличия бронирования, если имеется бронирование, необходимо проверить правильность написания ФИО, сроки проживания (отелю иногда приходится корректировать свои возможности по просьбе гостя продлить или сократить сроки проживания), категорию номера и количество персон (планы</p>	<p>ПК-1.В.1</p>

<p>могут измениться), тариф на проживание;  Б- проверка наличия бронирования, если предварительное бронирование отсутствует, необходимо обсудить с гостем условия и правила проживания в отеле (наличие свободных номеров, какой категории, тарифы на номера и места в отеле, сроки проживания, порядок оплаты проживания и дополнительных платных услуг);  В- заполнение регистрационной карточки, поселение гостя, оформление карточки гостя и ключа.</p>	
<p>20. Какая служба контролирует регистрационную деятельность гостиниц? (выбрать один ответ)  А- Федеральная налоговая служба России (ФНС);  Б- Отдел виз и регистрации (ОВИР);  В- Федеральная миграционная служба России (ФМС).</p>	<p>ОПК-6.В.1  ПК-1.В.1</p>
<p>21. Какие формы расчёта с проживающими применяют в гостиницах? (возможно несколько ответов)  А- за наличный расчёт;  Б- кредитными картами;  В- по безналичному расчёту;  Г- ваучерами (разновидность безналичного расчёта);  Д- страховыми удостоверениями.</p>	<p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</p>
<p>22. Перечислите требования к доставке багажа гостей отеля: (возможно несколько ответов)  А- подносчик багажа ожидает гостя в номере для вручения багажа  Б- багаж должен быть доставлен гостю в номер в течение 5-9 минут с момента регистрации;  В- для маркировки багажа в гостинице используют специальные фирменные бирки, которые привязываются или приклеиваются к чемоданам гостя с указанием номера и имени гостя;  Г- багаж доставляется в служебном лифте.</p>	<p>ОПК-7.3.1. ОПК-7.У.1</p>
<p>23. Какая плата взимается за проживание при размещении после 00 часов? (выбрать один ответ)  А- 0,5 суток;  Б - не взимается.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>24. Какое оборудование должно быть предусмотрено в службе приёма и размещения для осуществления расчётов с гостями? (возможно несколько ответов)  А- компьютер с кассовым терминалом;  Б- ламинатор  В- POS - терминал для оперэйтинга с кредитными картами;  Г- принтер для распечатывания чеков;  Д- специальный бокс, закрывающийся на ключ, для хранения денег; закрывающийся бокс для хранения печатей, штампов;  Е- телефонный аппарат.</p>	<p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1 ОПК-7.3.1. ОПК-7.У.1</p>
<p>25. Перечислите основные функциональные обязанности службы</p>	

	<p>эксплуатации номерным фондом. (возможно несколько ответов):  А обслуживание во время пребывания, поддержание санитарно-гигиенического состояния номерного фонда,  Б прогнозное резервирование, поселение, предоставление экскурсионного обслуживания, регулярное информирование, поднос багажа, трансфер в аэропорт.  В создание комфорта и уюта в гостевых номерах</p> <p>26. Выберите верное определение понятию «технология». (возможно несколько ответов)  А ТЕХНОЛОГИЯ (от греч. techne -- искусство и logos -- слово, учение)  способ преобразования вещества, энергии, информации в процессе изготовления продукции, обработки и переработки материалов, сборки готовых изделий, контроля качества, управления.  Б Группа людей, действующих совместно для достижения общих целей.  В ТЕХНОЛОГИЯ воплощает в себе методы, приемы, режим работы, последовательность операций и процедур, она тесно связана с применяемыми средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами.  Г ТЕХНОЛОГИЯ - это описание производственных процессов, инструкции по их выполнению, технологические требования.</p> <p>27. Какая служба отеля (подразделение, отдел) отвечает за чистоту и санитарно-гигиеническое состояние? (выбрать один ответ)  А отдел снабжения;  Б инженерно-техническая;  В служба номерного фонда (Housekeeping).</p> <p>28. Какие обязанности выполняет старшая горничная? (возможно несколько ответов)  А: отвечает за наличие белья на этаже; организует обмен и учёт белья;  Б контролирует загрузку номерного фонда отеля;  В следит за соблюдением горничными санитарных правил работы по уборке номеров;  Г обеспечивает своевременно этаж моющими средствами для уборки;  Д проверяет качество уборки и подготовку номеров;</p> <p>29. Какие факторы определяют ежедневную норму уборки для горничной? (возможно несколько ответов)  А категория отеля;  Б размер номера;  В тип уборки;  Г оборудование для уборки;  Д количество гостей в отеле.  Е стандарты АХС</p>	<p>ОПК-1.У.1  ОПК-7.3.1.  ОПК-7.У.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-7.У.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p>
--	--	--



	<p>30. Должна ли производиться уборка гостиничных номеров ежедневно? (выбрать один ответ)  А да;  Б нет.</p> <p>31. Какие виды уборки различают? (возможно несколько ответов)  А текущая ежедневная уборка;  Б стандартная  В промежуточная уборка;  Г вечерняя подготовка номера;  Д уборка номера после выезда гостя;  Е генеральная уборка.</p> <p>32. Как осуществляется комплектация тележки горничной для уборки номерного фонда отеля? (возможно несколько ответов)  А сверху располагают предметы гостеприимства, затем укладывается чистое белье, на нижнем отсеке размещают ветошь, чистящие и моющие средства (запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде, ветошь для уборки номеров должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению);  Б грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.  В сверху располагаются моющие средства, салфетка для уборки пыли, внизу чистое и грязное постельное белье</p> <p>33. Сформируйте из предложенных процедур порядок уборки номера: удаление пыли, уборка постели, уборка посуды, оставленной гостем, проветривание помещения номера.  ( установить последовательность всех ответов)  А . проветривание помещения номера;  Б удаление пыли.  В уборка посуды, оставленной гостем;  Г уборка постели;</p> <p>34. Какой последовательности уборочных работ следует придерживаться в номерах высшей категории, состоящих из нескольких комнат? (выбрать один ответ)  А убрать спальню, затем столовую, кабинет, гостиную, прихожую и санузел, если номер двухэтажный уборку начинают со второго этажа, затем убирают первый этаж, лестницу и прихожую.  Б убрать кабинет, столовую, гостиную, спальню и санузел, затем прихожую, если номер двухэтажный уборку начинают от входа.</p> <p>35. В каком случае уборку разрешается производить в присутствии гостя? (выбрать один ответ)  А разрешения ( просьбы) гостя, если гость плохо себя чувствует и не покидает номер;  Б ни в коем случае нельзя производить уборку в присутствии</p>	<p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1  ОПК-7.3.1.  ОПК-7.У.1</p> <p>ОПК-7.3.1.  ОПК-7.У.1  ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p>
--	---	--

<p>гостя;</p> <p>36.Следует ли на этажах выделять номера для маломобильных групп населения? (выбрать один ответ)  А да;  Б нет.</p> <p>37.Каким деталям номера просят дать оценку в опросных анкетах гостей? (возможно несколько ответов)  А чистота номера на момент поселения;  Б состояние мебели;  В качество освещения, ощущение простора в номере;  Г чистота ванной комнаты;  Д организация рабочего места;  Е качество работы лифта</p> <p>38.Перечислите преимущества сотрудничества гостиницы с клининговыми компаниями (аутсорсинг непрофильных, не ключевых бизнес – процессов)? (возможно несколько ответов)  А профессиональный подход (специализация – высокий уровень исполнения, постоянство качества);  Б использование профессионального оборудования и специалистов для уборки стеклянных крыш атриумов;  В не надо платить налоги за этих сотрудников;  Г сокращение расходов (отель оплачивает конкретные услуги по уборке, а не содержит штат горничных и уборщиков с постоянным окладом и дорогостоящее оборудование).  Д глубокое знание сотрудниками компании стандартов отеля</p> <p>39. Какие элементы включает в себя организация обслуживания гостя на этаже?  А содержание в безукоризненной чистоте жилых номеров в соответствии с требованиями нормативных документов и стандартов отеля;  Б предоставление дополнительных услуг;  В информационное обслуживание;  Г ведение документации поэтажной службы;  Д ведение счетов гостя;  Е доставка еды в номер.</p> <p>40.Какие обязанности лежат на руководителе службы номерного фонда?  А ответственность за чистоту и санитарно-гигиеническое состояние всего отеля – его номеров, общественных помещений, служебных помещений, производственных помещений;  Б контролирует загрузку номерного фонда отеля;  В обеспечивает достаточную численность горничных для уборки номерного фонда.</p> <p>41. Как регламентирована работа горничных в течение суток?  А двухсменная работа (с 7:00 до 15:00 и с 15:30 до 22:00);  Б сутки через трое.</p>	<p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1</p> <p>ОПК-7.3.1.  ОПК-7.У.1  ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-6.В.1  ОПК-7.3.1.  ОПК-7.У.1  ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1  ОПК-7.3.1</p> <p>ПК-1.В.1</p>
---	--

	<p>42. Кто ежедневно контролирует качество уборки номера?  А старшая горничная и контролёр;  Б руководитель службы номерного фонда;  В руководитель службы ресторанного обслуживания номеров.</p> <p>43. Какие правила безопасности должны соблюдать горничные?  А не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим;  Б всегда держать ключи от номеров при себе, не оставлять их на рабочей тележке;  В при уборке номера дверь в него должна быть открыта, но вход перекрыт рабочей тележкой;  Г горничная должна докладывать о подозрительных клиентах (мало багажа, не ночевал в номере).</p> <p>44. Выберите верный вариант последовательности уборки номеров:  А. 1). Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров в объёме текущей ежедневной уборки. Если забронированные номера были убраны ещё предыдущей сменой, то необходимо проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, холодильника, телефона, осветительных приборов протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что, рекламный и информационный материал укомплектован полностью, выкладка предметов сангигиены соответствует стандартной.  2). Уборка номеров, освободившихся после выезда гостей. По окончании уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу приёма и размещения к заселению.  Б. Уборка начинается с уборки номеров освободившихся после выезда гостей, затем производится уборка и подготовка других номеров отеля.</p> <p>45. Какие отчётные данные позволяют планировать работу службы номерного фонда?  А списки гостей с указанием их статуса (VIP), датой прибытия и отъезда, тарифа проживания, количества человек в номере, источника бронирования, особых пожеланий;  Б списки отъездов на текущую дату;  В списки заездов на текущую дату;  Г списки групп;  Д тарифные планы на текущий месяц;  Е статистика по доходности подразделений;  Ж планируемая загрузка на период.</p> <p>46. Можно ли во время уборки номера вставлять на столы, диваны, кресла и прочую мебель?  А можно;  Б запрещается.</p> <p>47. Перечислите материалы, средства и оборудование,</p>	<p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-7.3.1.  ОПК-7.У.1  ОПК-7.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-6.В.1  ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-7.3.1.</p> <p>ПК-1.В.1</p>
--	--	--

	<p>необходимое для комплектации тележки горничной.</p> <p>А уборочный инвентарь: швабра, совок; 2 ведра, мешок для грязного белья, мешок для мусора, щетки, ветошь; резиновые перчатки;</p> <p>Б уборочные материалы: чистящие средства; моющие средства; дезинфицирующие средства; средства для отмывания всех видов поверхностей; средство для полов с любым видом покрытия; воскодержающие средства для натирания; жирорастворяющие средства; средства для чистки пластиковых поверхностей; средство для обработки деревянной мебели; дезодорирующие средства;</p> <p>В устройство для мытья окон;</p> <p>Г съёмные насадки для мытья и дезинфекции;</p> <p>Д чистое бельё;</p> <p>Е прорезиненный фартук;</p> <p>Ж набор принадлежностей индивидуального пользования: туалетная бумага, набор гигиенических салфеток; бумажные полотенца; жидкое мыло; туалетное мыло.</p> <p>З набор рекламных материалов.</p> <p>48. Перечислите профессиональные химические средства по назначению, которые использует горничная при проведении уборочных работ?</p> <p>А для поддержания блеска полированных поверхностей мебели;</p> <p>Б для чистки ковров и ковровых покрытий;</p> <p>В для мытья полов;</p> <p>Г для чистки медных, латунных, бронзовых изделий;</p> <p>Д для мытья стёкол;</p> <p>Е для мытья санузлов;</p> <p>Ж для дезинфекции ручек дверей, тел.трубки.</p> <p>49. Дополнительные услуги гостиниц подразделяются на: (возможно несколько ответов)</p> <p>а) платные;</p> <p>б) универсальные;</p> <p>в) бесплатные (включены в стоимость номера).</p> <p>50. Какая служба отеля (подразделение, отдел) отвечает за чистоту и санитарно-гигиеническое состояние? (выбрать один ответ)</p> <p>а) отдел снабжения;</p> <p>б) инженерно-техническая;</p> <p>в) служба номерного фонда (Housekeeping).</p> <p>51. Какие факторы определяют норму уборки для горничной? (возможно несколько ответов)</p> <p>а) категория отеля;</p> <p>б) размер номера;</p> <p>в) тип уборки;</p> <p>г) оборудование для уборки;</p> <p>д) количество гостей в отеле.</p>	<p>ОПК-7.3.1. ОПК-7.У.1 ОПК-1.У.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p>
--	--	---



<p>59. К спортивно-оздоровительным услугам гостиницы относятся: (возможно несколько ответов)</p> <p>а)– услуги SPA-центра;  б)– услуги Fitness-центра;  в)– услуги бассейна;  г) – услуги прачечной.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>60. Для какой категории гостиниц действительно требование: глажение, исполнение в течение 1 ч.(согласно приказу РФ. N 1860): (выбрать один ответ)</p> <p>а) – 5*  б) – 4*  в) – 5*, 4*  г) - 5*, 4*,3*</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>61. Для какой категории гостиниц действительно требование: конференц-зал с соответствующим оборудованием (согласно приказу РФ N 1860): (выбрать один ответ)</p> <p>а) – 5*,4*  б) – 4*  в) – 5*  г) - 5*, 4*,3*</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>62. В гостиницах какой категории должны быть предусмотрены Телевизионный салон (согласно приказу РФ. N 1860)? ((выбрать один ответ)</p> <p>а) – 5*  б) – 4*  в) – 5*, 4*  г) - 5*, 4*,3*  д) - 2*  е) - без *,1*,2*</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>63. Какие услуги предусмотрены для гостиниц категории 5*, 4*(согласно приказу РФ N 1860) ? (возможно несколько ответов)</p> <p>а) хранение ценностей в сейфе администрации;  б) отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов;  в) мелкий ремонт одежды;  г) аренда (прокат) автомашины;  д) бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия  е) хранение багажа;</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>64. Какие услуги исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты (согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ 2020г.?) (возможно несколько ответов)</p> <p>а) предоставление утюга и гладильной доски;  б) вызов скорой помощи;  в) пользование медицинской аптечкой;  г) доставка в номер корреспонденции по ее получении;</p>	<p>ПК-1.В.1</p>



	б) развлечение; в) расслабление; г) восстановление.  72. К СПА-технологиям относятся: (возможно несколько ответов) а) талассотерапия; б) бальнеотерапия; в) хирургия; г) гидротерапия.	ОПК-1.У.1
--	--	-----------

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:



- формулировку темы лекции;
- указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
- изложение вводной части;
- изложение основной части лекции;
- краткие выводы по каждому из вопросов;
- заключение;
- рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель сообщает о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, кратко формулируют полученные ранее знания, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель использует эффективные методические приемы изложения материала - анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводится обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы и формулируются задачи для самостоятельной работы студентов. Оставшееся время используют для ответов на вопросы студентов

## 11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров и практических работ

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны ответить на контрольные вопросы, подготовить доклад и выступить с сообщением на занятии. Для самостоятельной подготовки может быть использована дополнительная литература, а также источники Интернет.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях студенты могут прочитать в Учебно-методических материалах по семинарским занятиям или уточнить у преподавателя на предыдущем занятии.

Студенты могут обсудить возникающие в ходе самостоятельной работы проблемы по конкретным вопросам, а также содержание доклада с преподавателем в соответствии с графиком его индивидуальных консультаций.

Темы выступлений и докладов студентов сформулированы с учетом актуальных направлений развития теории и организации менеджмента ресторанного и гостиничного бизнеса, а также основных тенденций изменения социально-экономической политики в России на современном этапе.

Студенты вправе выбрать тему, соответствующую опыту и месту работы, а также своим профессиональным и научным интересам. Темы доклада могут быть самостоятельно предложены студентами с учетом основного содержания учебной дисциплины и согласованы с преподавателем. Доклад должен быть представлен в печатном виде и оформлен в соответствии с общими требованиями.

Структура доклада и порядок работы над ним

Структура:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список источников

Порядок работы

Выбрав тему работы, студент должен разработать содержание письменной работы по параграфам и разделам. В содержании работы должны быть выделены основные понятия и определения по данной проблеме.

Темы докладов и вопросы для выступления выдаются в конце каждого практического занятия (для студентов очной формы обучения) по конкретной теме в соответствии с программой изучения учебной дисциплины. Содержание доклада может согласовываться с преподавателем на консультациях, как при личной встрече, так и по электронной почте.

Рекомендуется следующая последовательность выполнения работы:

- изучение специальной литературы и нормативной документации;
- составление и согласование содержания работы, а также графика ее написания;
- написание доклада;
- представление работы на обсуждение студентов.

Работа с источниками информации

По учебной дисциплине студентам предлагается обширный список литературы, который может быть использован ими в соответствии с выбранной темой доклада. Возможно использование источников информации не указанных в списке. Теоретический анализ проблемы выполняется на основе изученной литературы и электронной информации. Каждому студенту предстоит самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме, учитывая ее специфику, а так же материалы, подтверждающие местный (региональный) опыт. Литература должна отражать различные научные подходы по избранной теме исследования, поэтому необходимо отдавать предпочтение научным изданиям, избегать популярных брошюр. Для отражения современных тенденций в решении исследуемой проблемы следует использовать более поздние издания, желательно, за последние 5 лет.

Работая с источниками литературы, необходимо фиксировать основные понятия и определения, а также статистические данные с указанием конкретного источника информации и номера страницы, для использования этих понятий в тексте письменной работы.

Рекомендации по поиску информации в Интернете

Производя поиск необходимой информации на сайтах организаций, библиотек или изданий следует:

- обращаться к интернет - каталогам;

- не ограничиваться обращением к одной поисковой системе;
- находить сайты, являющиеся ключевыми по данной теме, на них может быть множество хорошо отобранных ресурсов; у каждой поисковой системы
- свои правила задания запроса, необходимо изучить «помощь» системы;
- обращаясь к найденным «похожим документам», помните о направлении поиска, используйте ключевые слова.

Написание доклада необходимо начинать с составления его содержания, которое должно иметь четкие формулировки, быть логичным и последовательным.

Главное в докладе - раскрыть по возможности наиболее точное и полное содержание основных понятий темы, сопоставить различные точки зрения на проблему (практиков гостиничного бизнеса, маркетологов, социологов, экономистов, менеджеров, психологов, юристов), избегая механического переписывания текста из книг или статей, и изложить свое мнение по данной проблеме.

Изложение материала должно быть последовательным и логическим. Все разделы и параграфы работы должны быть увязаны между собой.

В заключении обязательно отражается точка зрения автора на проблему, формулируются как положительные стороны деятельности различных учреждений и ведомств, так и недостатки в работе по решению проблем организации гостиничного и ресторанного бизнеса на современном этапе и обосновываются причины не возможности решения проблем, а также предлагаются рекомендации по решению данной проблемы.

Рекомендации должны логически вытекать из теоретического анализа выбранной темы и изучения опыта практической деятельности менеджеров гостиничного и ресторанного бизнеса и носить конкретный характер по обеспечению экономической эффективности предприятий отрасли. Доклад выполняется в соответствии с общими требованиями к оформлению курсовых работ и рефератов, разработанных ГУАП.

### 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

#### Требования к проведению практических занятий

Практические занятия проводятся после чтения лекций, дающих теоретические основы для их выполнения. Допускается выполнение практических занятий до прочтения лекций с целью облегчения изучения теоретического материала при наличии описаний работ, включающих необходимые сведения или ссылки на конкретные учебные издания, содержащие эти сведения.

Основанием для проведения практических занятий по дисциплине являются:

- программа учебной дисциплины;
- расписание учебных занятий.

Практические занятия должны проводиться в аудиториях, соответствующих санитарно-гигиеническим нормам.

Во время практических занятий должны соблюдаться порядок и дисциплина в соответствии с Правилами внутреннего распорядка

Преподаватель формирует рубежный и итоговый контроль знаний студента по результатам выполнения практических занятий.

На практическом занятии студент имеет право задавать преподавателю вопросы по содержанию и методике выполнения работы. Студент имеет право на выполнение практической работы по оригинальной методике с согласия преподавателя и под его наблюдением. Студент имеет право выполнить практическую работу, пропущенную по уважительной причине, в часы, согласованные с преподавателем.

Студент обязан явиться на практическое занятие во время, установленное расписанием, и предварительно подготовленным. К выполнению практической работы допускаются студенты, подтвердившие готовность в объеме требований, содержащихся в методических указаниях преподавателя.

В ходе практических занятий студенты ведут необходимые записи, которые преподаватель вправе потребовать для проверки. Допускается по согласованию с преподавателем представлять отчет о работе в электронном виде. В конце практического занятия преподаватель оценивает работу студента путем проверки отчета и (или) его защиты (собеседования).

Студент несет ответственность:

- за пропуск практического занятия по неуважительной причине;
- неподготовленность к практическому занятию;
- несвоевременную сдачу отчета о практическом занятии и его защиту

#### 11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Организация и технологии гостиничной деятельности» планируется, организуется и проводится во внеклассные часы в течение всего периода обучения по ней студентов в ГУАП, на основе учебного плана и учебной программы.

При определении объема учебного материала, выносимого для самостоятельной работы студентов, преподаватель кафедры должен руководствоваться нормами времени, установленными для каждой «Организация и технологии гостиничной деятельности» учебным планом.

Время, отведенное на самостоятельную работу студентов, должно быть использовано ими полностью и по назначению.

Для обеспечения самостоятельной работы студенты должны: ознакомиться с перечнем обязательной и дополнительной литературы по учебной дисциплине, исходя из реальных возможностей по ее изучению в рамках предусмотренного бюджета времени.

Руководство самостоятельной работой слушателей по изучению дисциплины «Организация и технологии гостиничной деятельности» и контроль за ее эффективностью осуществляет кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.

Самостоятельная работа под руководством преподавателя — это вид учебного занятия, на котором студенты самостоятельно изучают теоретический материал и отрабатывают практические умения и навыки при непосредственной организующей и направляющей деятельности преподавателя. Они предусматривают, как правило, самостоятельное изучение учебного материала по учебным и учебным пособиям, разработку рефератов, выполнения расчетно-графических, вычислительных работ, моделирования и других творческих заданий. Самостоятельная работа под руководством преподавателя проводится в часы, предусмотренные расписанием занятий.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения студентов и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;
- расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;
- изучить теоретические основы организации и технологий гостиничного дела;
- приобрести навыки, необходимые для выполнения ими своих профессиональных обязанностей руководителя в сфере индустрии гостеприимства.

В ходе изучения данной дисциплины студенты должны знать:

- организацию и технологии гостиничного дела;
- инновационные технологии гостиничной деятельности;
- нормативно-правовых документов, регламентирующих гостиничную деятельность;
- технологии предоставления гостиничных услуг и их характеристики;
- основные положения национальной системы стандартизации, методы стандартизации; профессиональные стандарты.
- теоретические основы современной системы управления гостиницами;
- технологии и практические процедуры обслуживания гостей;
- гостиничный маркетинг;

Студенты должны уметь:

- уметь определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- уметь осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов; осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий;
- применять на практике нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу учебные пособия, учебники, нормативные документы, Интернет-сайты.

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим учебным вопросам.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль знаний успеваемости проводится в форме выполнения тестовых заданий по основным разделам изучения дисциплины.

Данный учебно-методический комплекс содержит тесты по дисциплине «Организация и технологии гостиничной деятельности».

Для решения предложены Тесты по организации и технологии обслуживания в гостиничных комплексах. Общее количество тестов 72 по 6 семестру. Каждый тест - вопрос предполагает несколько вариантов ответов. Предложенные ответы могут быть верными или не верными.

Каждый тест состоит из 3 - 5 ответов. Следует обратить внимание на информацию после каждого вопроса: «возможно несколько ответов» или «выбрать один ответ». Это поможет студентам в выборе верных ответов.

В случае невыполнения и/или получения за задания текущего контроля 3 и менее баллов, обучающийся, при успешном прохождении промежуточной аттестации в форме экзамена, не может получить аттестационную оценку выше "хорошо".

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в устной форме. Вопросы к экзаменам представлены в таблице

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой