

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)

«20» февраля 2025 г

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 присма	2025

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.э.н., доц. 10.02.2025  С.В. Шепелева
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф. 10.02.2025  К.В. Лосев
(уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф., д.и.н., доц. 10.02.2025  Л.Ю. Гусман
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

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
Общая трудоемкость дисциплины , 3Е/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки	9	9
Аудиторные занятия , 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
Самостоятельная работа , всего (час)	40	40
Вид промежуточной аттестации: 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)
Семестр 6					
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
Семестр 6	
Раздел 1. Организация и технологии Службы приема и размещения гостиницы	<p>Тема 1.1 Деятельность отдела бронирования</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 структуре 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>Демонстрация слайдов. Мозговой штурм.</p> <p>Тема 1.2 Организация и технологии Службы приема и размещения</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>Демонстрация слайдов.</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>Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</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 (портье), 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>Демонстрация слайдов.</p>
<p>Раздел 2. Отдел маркетинга и продаж</p>	<p>Тема 2.1 Организация отдела продаж</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>Демонстрация слайдов.</p> <p>Тема 2.2 Отдел маркетинга в отеле</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>Демонстрация слайдов.</p>

<p>Раздел 3. Деятельность Административно- хозяйственной службы гостиницы</p>	<p>Тема 3.1. Организация и технологии уборочных работ номерного фонда отеля</p> <p>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.</p> <p><i>Демонстрация слайдов.</i></p> <p>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.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, беседа</i></p> <p>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.</p> <p><i>Демонстрация слайдов или учебных фильмов.</i></p> <p>4) .Организация и технологии уборочных работ в номерном фонде гостиницы. Контроль качества услуг.</p> <p>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.</p> <p>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>
---	---

	<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>Демонстрация слайдов или учебных фильмов.</p> <p>Тема 3.2 Организация и технологии уборочных работ общественных зон отеля</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>Демонстрация слайдов. мозговой штурм</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>
Раздел 4. Служба безопасности гостиницы	<p>Тема 4.1 Задачи и функции Службы безопасности гостиницы</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>Демонстрация слайдов. управляемая дискуссия.</p>
Раздел 5. Инженерная служба отеля	<p>Тема 5.1 Задачи и функции Инженерной службы отеля</p> <p>Функции и задачи службы. Типовая структура службы. Принципы работы. Виды ремонтных работ. Технология деятельности диспетчера центрального диспетчерского пункта.</p> <p>Демонстрация слайдов, беседа</p>
Раздел 6 Отдел персонала отеля	<p>Тема 6.1. Отдел персонала отеля.</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>Демонстрация слайдов</p>
Раздел 7. Деятельность отеля по встрече VIP гостей	<p>Тема 7.1. Организация приема и обслуживания VIP гостей</p> <p>Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней.</p> <p>Демонстрация слайдов и учебных фильмов.</p>

Раздел 8 Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице	<p align="center">Тема 8.1 Технологии предоставления бизнес, бытовых, торговых, оздоровительных, спортивных, досуговых услуг.</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.</p> <p><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.</p> <p><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.</p> <p><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.</p> <p><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.</p> <p><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. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869	
	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. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410846	
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. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993	
	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. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883	
	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: https://e.lanbook.com/book/53306 .	
	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.	

	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449	
	<p>Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579</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. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984</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. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</p>	
	<p>Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356</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. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761</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: https://lib.rucont.ru/efd/689024</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: https://lib.rucont.ru/efd/689030</p>	
	<p>Алексеева Н. П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 344 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766</p>	
	<p>Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаева. - М.: Форум: НИЦ</p>	

	ИНФРА-М, 2013. - 320 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086	
	Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320585	
	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: https://lib.rucont.ru/efd/246353	
	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: https://lib.rucont.ru/efd/244671	
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
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
Znanium.com	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедъ»
https://hotelier.pro/	Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/	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 таблице12.

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

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.B.1
4	Перебронирование (Overbooking): определение, причины, действия сотрудников.	ОПК-1.Y.1 ПК-1.B.1
5	Виды гарантированного бронирования. Формы и правила оплаты.	ОПК-6.B.1
6	Каналы получения заявок на бронирование номеров: характеристика, виды, преимущества.	ПК-1.B.1
7	Роль ОТА в современном гостиничном бизнесе. Классификация ОТА.	ОПК-1.Y.1
8	Служба приема и размещения: состав, характеристика, тенденции. Технология организации встречи гостей в отеле.	ОПК-1.Y.1 ОПК-1.B.1 ПК-1.B.1
9	Front Office , Back Office отеля. Взаимодействие СПиР с другими подразделениями отеля.	ОПК-1.B.1 ОПК-7.B.1 ПК-1.B.1
10	Менеджер СПиР. Трудовые функции. (профстандарт 33.007)	ОПК-6.B.1
11	Портъе отеля. Должностные обязанности. Требования к	ПК-1.B.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
	Семестр 6	
	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>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>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>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>6. Какие типы бронирования применяют в гостиничной практике? (возможно несколько ответов) А- гарантированное бронирование; Б- стандартное В- негарантированное бронирование. Г- перебронирование.</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>ОПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1 ОПК-6.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</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>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>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>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>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>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.В.1 ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</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>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>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>23. Какая плата взимается за проживание при размещении после 00 часов? (выбрать один ответ) А- 0,5 суток; Б - не взимается.</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>25.Перечислите основные функциональные обязанности службы</p>	<p>ОПК-6.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1</p> <p>ОПК-7.3.1. ОПК-7.У.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1 ОПК-7.3.1. ОПК-7.У.1</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 двух этажный 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; воскодержавшие 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>52. Какие факторы оказывают влияние на формирование цены? (возможно несколько ответов)</p> <p>а) себестоимость;</p> <p>б) соотношение спроса и предложения;</p> <p>в) состояние экономики;</p> <p>г) вместимость номерного фонда отеля</p> <p>д) цены конкурентов.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>53. Какую работу выполняет специалист по медиа-планированию? (выбрать один ответ)</p> <p>а) планирует размещение рекламы в средствах распространения информации, выбирает лучшие рекламные каналы;</p> <p>б) подготавливает информацию к распространению в СМИ.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>54 . Что из перечисленного относится к бизнес-услугам гостиницы:</p> <p>(возможно несколько ответов)</p> <p>а) услуги прачечной;</p> <p>б) услуги бизнес-центра;</p> <p>в) услуги конференц залов;</p> <p>г) услуги по продаже сувениров.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>55. Какие услуги относятся к бытовым услугам гостиницы:(возможно несколько ответов)</p> <p>а) доставляют почты в номер;</p> <p>б) услуги прачечной;</p> <p>в) услуги химчистки;</p> <p>г) оформление и выписка гостей, денежные расчеты.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>56. Услуги гостиницы классифицируют на:(возможно несколько ответов)</p> <p>а) – основные услуги;</p> <p>б) – экскурсионные услуги ;</p> <p>в) – дополнительные услуги;</p> <p>г) – медицинские услуги.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>57. Какие культурно-досуговые услуги предоставляют курортные и загородные отели для детей: (возможно несколько ответов)</p> <p>а) - мини-клуб;</p> <p>б) - услуги бизнес-центра;</p> <p>в) - детская площадка;</p> <p>г) - игровая гостиная.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>
<p>58. К транспортным услугам гостиницы относятся: (возможно несколько ответов)</p> <p>а) – аренда автомобиля с водителем;</p> <p>б) – аренда гладильного пресса;</p> <p>в) - аренда автомобиля без водителя;</p> <p>г)- услуга такси отеля;</p> <p>д) - охраняемый паркинг.</p>	<p>ПК-1.В.1</p>

	<p>59. К спортивно-оздоровительным услугам гостиницы относятся: (возможно несколько ответов)</p> <p>а)– услуги SPA-центра;</p> <p>б)– услуги Fitness-центра;</p> <p>в)– услуги бассейна;</p> <p>г) – услуги прачечной.</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*</p> <p>б) – 4*</p> <p>в) – 5*, 4*</p> <p>г) - 5*, 4*,3*</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*</p> <p>б)– 4*</p> <p>в) – 5*</p> <p>г)- 5*, 4*,3*</p> <p>62. В гостиницах какой категории должны быть предусмотрены Телевизионный салон (согласно приказу РФ. N 1860)? ((выбрать один ответ)</p> <p>а)– 5*</p> <p>б)– 4*</p> <p>в)– 5*, 4*</p> <p>г)- 5*, 4*,3*</p> <p>д)- 2*</p> <p>е)- без *,1*,2*</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;</p> <p>б) отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов;</p> <p>в) мелкий ремонт одежды;</p> <p>г) аренда (прокат) автомашины;</p> <p>д) бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия</p> <p>е) хранение багажа;</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;</p> <p>б) вызов скорой помощи;</p> <p>в) пользование медицинской аптечкой;</p> <p>г) доставка в номер корреспонденции по ее получении;</p>	<p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p>
--	---	---

<p>д) побудка к определенному времени; е) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.</p>	
<p>65. Какие дополнительные услуги обязательны для мини-отелей (согласно приказу РФ N 1860) ? (возможно несколько ответов) а) - предоставление утюга, гладильной доски; б) - хранение ценностей в сейфе администрации ; в) - хранение багажа; г) - вызов скорой помощи, пользование аптечкой ; д) -аренда (прокат) автомашины.</p>	ПК-1.В.1
<p>66. Аутсорсинг - это: (выбрать один ответ) а) резервирование номеров, производимое отделом бронирования отеля по заявкам клиентов; б) передача на договорной основе определенных функций другим организациям, которые специализируются в конкретной области и обладают соответствующим опытом, знаниями и техническими средствами; в) нормативный документ, содержащий комплекс норм, правил, требований к объекту.</p>	ОПК-1.У.1
<p>67. К дополнительным услугам курортного отеля относятся: (возможно несколько ответов) а) услуги СПА-центра; б) анимационно-досуговые; в) размещения; г) питания; д) строительно-монтажные.</p>	ПК-1.В.1
<p>68. По уровню и количеству предоставляемых лечебных услуг курортные учреждения условно можно разделить на: (возможно несколько ответов) а) санатории; б) конгресс-отели; в) пансионаты с лечением.</p>	ПК-1.В.1
<p>69. SPA - это: (выбрать один ответ) а) комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания гостей; б) оздоровительный комплекс процедур с использованием любой воды - и минеральной, и морской, и пресной, а также морских водорослей и соли, лечебных грязей и целебных растений; в) комплекс физических упражнений.</p>	ПК-1.В.1
<p>70. SPA - процедуры направлены на: (выбрать один ответ) а) повышение физической выносливости ; б) лечение хронических заболеваний; в) оздоровление, восстановление и релаксацию всего организма.</p>	ПК-1.В.1
<p>71. Философия Wellness: (возможно несколько ответов) а) движение ;</p>	ОПК-1.У.1

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 обучающимися 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 получении 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 15.

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