Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.03.01 Технология и организация гостиничных услуг
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки)

Технология и организация туристских услуг
(наименование образовательной программы)

Очная, заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026
Год изменения – Орел-2026

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Власова М.В., к.т.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Заведующий кафедрой:

Меркулова Е.Г., к.б.н., доцент, заведующий кафедрой пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.03.01 Технология и организация гостиничных услуг одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Среднерусского института управления – филиал РАНХиГС.

протокол №11 от «30» июня 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5

3. Содержание и структура дисциплины (модуля) 6

4. Типы оценочных материалов, показатели и критериоценивания 11

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания 14

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 26

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля) 30

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 33

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 34

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

Дисциплина Б1.В.ДЭ.03.01 Технология и организация гостиничных услуг обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
Е/01.7 Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации, 04.005 «Экскурсовод (гид)» утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.12.2021 № 913н	ПК-3	Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-3.3	Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	*ПК-3.3. З-1* ***Знает*** процесс создания проекта гостиничного объекта; *ПК-3.3. З-2* ***Знает*** количественные и качественные показатели проекта гостиничного объекта; *ПК-3.3. У-1* ***Умеет*** проектировать гостиничное предприятие; *ПК-3.3. У-2* ***Умеет*** рассчитывать количественные и качественные показатели проекта гостиничного предприятия
В/01.6Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утв. приказом Министерства труда и социальной	ПК-6	Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-6.1	Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	*ПК-6.1. З-1* ***Знает*** характеристику основных и вспомогательных служб гостиничного комплекса; *ПК-6.1. У-1* ***Умеет*** планировать и организовывать деятельность основных и вспомогательных служб гостиничного комплекса

защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н					

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

5 з.е., 180 ак.час.

Очная форма обучения. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 55 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак.часа на лекции, 26 ак.часа на практические занятия, 2 ак.часа на консультацию, 9 ак. часов на контактную работу на аттестации. 125 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Заочная форма обучения. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 24 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 10 ак.часов на лекции, 14 ак.часов на практические занятия. 147 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.9 ак.часов на контроль.

Б1.В.ДЭ.03.01 Технология и организация гостиничных услуг реализуется в 7-м семестре 4-го курса для очной формы обучения, на 5 курсе для заочной формы обучения после изучения дисциплин:

- Анализ потребителей и рынка объектов индустрии гостеприимства
- Технологии туристской деятельности
- Рынок туристских услуг.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак. час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Основы индустрии гостеприимства и классификация средств размещений	42	4	0	0	6	0	0	0	2		0	4	26	Тестирование, контрольное задание
Тема 2.	Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов	42	4	0	0	6	0	0	0	2		0	4	26	Контрольное задание, доклад
Тема 3.	Требования к организации работы персонала гостиничных	42	4	0	0	6	0	0	0	2		0	4	26	Кейс-задачи, контрольные задания

	предприятий													
Тема 4.	Технология организации работы различных служб гостиничного предприятия: контактной зоны, службы эксплуатации номерного фонда, вспомогательных и дополнительных служб	52	6	0	0	8	0	0	0	3	0	6	29	Творческое задание, тестирование
Промежуточная аттестация		2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	Экзамен
Итого		180	18	0	0	26	0	0	2	9	0	18	107	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак. час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Основы индустрии гостеприимства и классификация средств размещений	43	2	0	0	3	0	0	0	2		0	0	36	Тестирование, контрольное задание
Тема 2.	Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов	43	2	0	0	3	0	0	0	2		0	0	36	Контрольное задание, доклад
Тема 3.	Требования к организации работы персонала гостиничных предприятий	43	2	0	0	3	0	0	0	2		0	0	36	Кейс-задачи, контрольные задания
Тема 4.	Технология организации работы	51	4	0	0	5	0	0	0	3		0	0	39	Творческое задание,

	различных служб гостиничного предприятия: контактной зоны, службы эксплуатации номерного фонда, вспомогательных и дополнительных служб													тестирование
Промежуточная аттестация		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Экзамен
Итого		108	10	0	0	14	0	0	0	9	0	0	147	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы индустрии гостеприимства и классификация средств размещений. ПК-3.3

Миссия и философия гостиничного предприятия. Основные понятия и определения. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. Основные аспекты повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса.

Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Тема 2. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов. ПК-3.3, ПК-6.1

Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. Понятие инноваций в гостиничном бизнесе. Характеристика инновационных технологий в гостиницах. Гостиничная АСУ. Основные виды. Рынок АСУ в гостиничной индустрии. Автоматизированные системы бронирования. Планирование автоматизации гостиницы. Подготовка и обучение персонала для работы с АСУ гостиницы.

Тема 3. Требования к организации работы персонала гостиничных предприятий. ПК-3.3, ПК-6.1

Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы. Дополнительные минимальные требования к основным должностям и профессиям обслуживающего персонала.

Тема 4. Технология организации работы различных служб гостиничного предприятия: контактной зоны, службы эксплуатации номерного фонда, вспомогательных и дополнительных служб. ПК-3.3, ПК-6.1

Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Служба персонала в униформе: функции и обязанности.

Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.

Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг. Защита и безопасность в гостиничном предприятии. Концепция безопасности. Комплекс безопасности отеля.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.03.01 Технология и организация гостиничных услуг входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа - это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
		Для традиционной системы	Для бинарной системы
Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
		B	P/ Passed
Хорошо		C	P/ Passed
		D	P/ Passed
Удовлетворительно		E	P/ Passed
Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДЭ.03.01 Технология и организация гостиничных услуг используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: доклад, тестирование, контрольное задание, творческое задание, кейс-задачи.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема 1. Основы индустрии гостеприимства и классификация средств размещений. ПК-3.3

Тестовые задания:

Тест 1.

1. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

а) структура туристского рынка

б) рынок гостиничных услуг

в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

2. Коллективные средства размещения:

а) дома отдыха, спортивные базы

б) комнаты в квартирах

в) дома, коттеджи

3. Индивидуальные средства размещения:

а) мотели

б) пансионаты

в) квартира

4.Аппартамент:

а) двухкомнатный номер

б) пары номеров

в) спальня, гостиная, кабинет

5. По продолжительности работы выделяют:

а) круглогодичные гостиницы

б) ведомственные гостиницы

в) первоклассные гостиницы

6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

а) Греции

б) Великобритании

в) США

7. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

а) Греция

б) Великобритания

в) Франции

8. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

а) классификация ВТО

б) национальная система классификации

в) внутригосударственная классификация

9. Ботель-это

а) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов

б) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля

в) небольшая гостиница на воде

10. В России классификацией гостиниц занимаются:

а) юридические лица

б) аккредитованные государством организации

в) физические лица

Контрольные задания:

Задание 1. Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц:

Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывески и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих – закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности – 40 кв.м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешествующих выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах – спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

Задание 2.

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц:

Номерной фонд гостиницы составляют 120 1- и 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв.м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца – ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находится в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии – сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговых точки. Имеются телефонная почта и телефакс.

Задание 3.

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц:

В дорожной пятиэтажной гостинице 52 номера. Есть небольшое уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а в случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия.

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности,

мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв.м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.

Тема 2. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов. ПК-3.3, ПК-6.1

Контрольные задания

Задание 1

1. Номер в гостинице площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование соответствует категории: а) сюит б) люкс в) апартамент	2. Подсобные и хозяйственные помещения: а) мастерские б) холлы в) кабинет дирекции	3. Индивидуальные средства размещения: а) мотели б) пансионаты в) квартира
Задача. Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц: В дорожной пятиэтажной гостинице 52 номера. Есть небольшое уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а в случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия. В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв.м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.		

Задание 2

1. Аппартамент: а) двухкомнатный номер б) спальня, гостиная, кабинет в) стандартный однокомнатный номер	2. Вспомогательные помещения: а) кладовые б) отдел кадров в) зимний сад	3. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников: а) административная служба б) служба управления номерным фондом в) служба приема и размещения
Задача. Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц: Частная гостиница на окраине города расположена в старинном двухэтажном особняке. В интерьер гостиницы гармонично вписываются лифты (грузовой и пассажирский), выполненные в старинном стиле. Многокомнатные номера (номерной фонд – 40 номеров) позволяют гостям свободно и удобно перемещаться. Приветливый персонал в форменной одежде предлагает гостям города услуги гидов, бронирование и продажу билетов на зрелищные мероприятия и различные виды транспорта. В случае экстренной необходимости персонал гостиницы отправит или доставит важную корреспонденцию. Гостиница расположена в здании, которое является архитектурным памятником городского значения. Фасад здания недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Есть два гостиных салона. Состояние интерьера салонов и других общественных помещений хорошее. Качество и состояние оборудования номерного фонда удовлетворительные. Состояние оборудование ванных комнат – стены, пол со специальным покрытием, сантехника, краны – хорошее. Рядом, в 60 м от гостиницы, оборудованы платная охраняемая стоянка, где предлагают услуги аренды автомобиля. В гостинице предусмотрен сервис для инвалидов. Есть ресторан, который работает с 12 часов дня до 12 ночи, и кафе, работающие с 8 утра до 8 вечера. К услугам проживающих - транспортное обслуживание.		

Задание 3.

1. Структура управления гостиницей обычно имеет: а) линейно-функциональную структуру б) линейно-дивизиональную структуру в) линейно-штабную структуру	2. Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы? а) инженерная служба б) служба приема и размещения в) дополнительная служба	3. Парикмахерская, бассейн, сауна, массажный кабинет, солярий, спортивные сооружения и др. относится к обязанностям а) служба приема и размещения б) коммерческой службы в) службы дополнительных услуг

Задача. Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц:
Пансионат располагается в лесной зоне, недалеко от города. Номера для отдыхающих 2-местные. Пансионат оборудован резервной системой газоводоснабжения и стационарным генератором, а также системой кондиционирования воздуха. В пансионате есть телефоны коллективного пользования для городской, междугородной и международной связи, почтовые и телеграфные услуги. На территории пансионата работают химчистка и ателье, где осуществляется мелкий ремонт одежды. Разработаны стандарты поведения, обслуживания и внешнего вида персонала пансионата.
Пансионат расположен в бывшем родовом поместье князей Шадурских на берегу реки, на территории парковой зоны площадью более 10 га, в особняке, являющемся памятником культуры федерального значения. Внешний вид здания, стены, освещение, напольное покрытие, мебель после ремонта необычайно гармоничны. В номерах в хорошем состоянии мебель, занавеси, постельные принадлежности. Гостям предоставляются транспортные услуги. Гости могут обслуживаться одновременно в двух кафе и ресторане по системе «шведский стол». Кафе работают в течение 12 часов в сутки, однако продажа напитков осуществляется круглосуточно. Для активного отдыха предлагаются занятия в зале для фитнеса, в открытом бассейне с неподогреваемой водой (62 кв.м) и более 6 оздоровительных процедур. Имеется сервис для инвалидов. К дополнительным услугам на территории пансионата можно отнести обеспечение специализированного отдыха: рыбалка на четырех площадках.

Тематика докладов:

Тема 1. Реактивные инновации в гостиничной индустрии

Тема 2. Стратегические инновации в индустрии гостеприимства

Тема 3. «Интерактивная еда» в гостиничной индустрии

Тема 4. Технологические инновации в гостиничном бизнесе, направленные на сохранение экологии

Тема 5. Технология внедрения инноваций в систему коммуникации гостиничного предприятия

Тема 6. Системы бронирования, используемые на российском рынке

Тема 7. Роль социальных инноваций в формировании гостиничного продукта

Тема 8. Системы информационных технологий в гостиничном предприятии

Тема 9. Оценка эффективности и планирование инноваций на гостиничном предприятии

Тема 10. Мультимидийные технологии в гостиничной сфере

Тема 11. Значение системы бронирования и резервирования в гостиничном предприятии

Тема 12. Система электронного управления «Opera Fidelio»

Тема 13. Система электронного управления «Epitome PMS»

Тема 14. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства

Тема 15. Инновационная система 3D-бронирования номеров

Тема 16. Организационно-управленческие инновации в повышении эффективности гостиничного бизнеса

Тема 17. Глобальная система бронирования «Amadeus» в гостиничной индустрии

Тема 18. Глобальная система бронирования «Galileo» в гостиничной индустрии

Тема 3. Требования к организации работы персонала гостиничных предприятий. ПК-3.3, ПК-6.1

Кейс-задачи:

Кейс 1.

Александр Круглов только что принят в гостиницу «Центральная» на должность начальника службы приема и размещения гостей. Александр приехал из другого города, и генеральный директор разрешил ему пожить в отеле некоторое время, пока он не снимет квартиру. Александр приехал в отель около 6 часов вечера. У стойки регистрации было несколько гостей, с которыми работало несколько администраторов. Перед тем как зарегистрироваться, Александр решил задержаться несколько минут, чтобы понаблюдать за происходящим. Первый гость, которого он заметил, попросил ключ от номера. Администратор Ольга, попросила гостя назвать имя и, проверив информацию по системе, выдала ключ. Второй гость обратился с жалобой. Он был расстроен, что его номер не был убран, а он назначил важный деловой обед. Администратор Елена сказала гостю, что горничных уже нет, и она не знает, что делать. Третий гость, господин Смит пытался зарегистрироваться. Однако администратор, у которого не было бейджа с именем, объясняла ему, что брони на имя Смит нет.

Следующий гость обратился с просьбой использовать ячейку сейфа. Ольга ему ответила, что свободных ячеек нет, так как к некоторым утеряны ключи. Наконец, пятый гость подошел к одному из администраторов и спросил, где можно хорошо пообедать.

Александр знал, что ресторан отеля «Центральный» славится своей кухней и прекрасным видом на городской парк. Но администратор посоветовал гостю стейк-ресторан недалеко от гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

1. Что из того, что заметил Александр, было сделано неправильно? И что из замеченного требует исправлений?

2. Что могла бы предпринять Елена, чтобы решить проблему рассерженного гостя по поводу неубранного номера?

3. Какие ресурсы должен использовать Александр, чтобы определить проблемы в текущей работе администраторов по обслуживанию гостей?

4. Как Александр должен донести все обнаруженные проблемы до нового персонала?

Кейс 2.

«……Наконец мы прилетели в Малайзию на долгожданный отдых. Меня и мою жену провели по дощатому пляжному настилу к прибрежным виллам, принадлежащим роскошному отелю. Первое впечатление от увиденного – радость и приятное внутреннее тепло, что не ошибся в выборе. Поражало необычайное изобилие экзотических цветов: росших в тропическом саду, плавающих в широких вазонах с водой и расставленных в оригинальных азиатских глиняных горшках вдоль настила. Войдя в прохладу апартаментов виллы, нас окутала мягкая музыка. Комфортабельная восточная мебель, богатая отделка из лучших сортов дерева, традиционный плетеный бамбук и гирлянды из орхидей на спальном ложе, уложенные на подушки, чьей-то заботливой рукой создавали расслабляющую атмосферу. В то же время, современные удобства: CD-плеер, телевизионная панель, электронный сейф, мини-бар, устройство для приготовления чая и кофе, кондиционер с термостатическим управлением – обещали изысканный комфорт.

Посыльный с гордостью провел нас по всем помещениям апартаментов, показывая роскошную спальню, элегантную гостиную и стильную ванную с отдельными зонами для туалета, душа и зеркальной нишей для ванны. Ванна была достаточно просторной и больше походила на мини-бассейн. Она была наполнена водой, на поверхности которой плавали цветы и лепестки роз. По углам мерцали свечи. Все кругом благоухало и манило...

… Первый вечер решили провести в ресторане. Мы готовились к выходу, когда в дверь осторожно тихонько постучали. Я открыл: на пороге стояла очаровательная горничная с венчиком на голове. Спросив нашего разрешения, она вошла в апартаменты, чтобы подготовить их к вечернему отдыху. Зайдя в спальню, она сняла покрывало с кровати, отогнула уголок одеяла, поправила подушки, положила крохотные ароматические подушечки и маленькие шоколадки.

Опустив полог балдахина, она привычным движением превратила кровать в султанское ложе, манящее своей мягкой загадочностью. Затем она прошла к окнам, проверила их – закрыты ли они, и опустила плотные портьеры, чтобы отгородить этот фантастический мир от случайных глаз.

Горничная предложила заменить яркий свет вечерним освещением и спросила нашего согласия. Так как жена была уже почти готова к выходу в свет, мы не стали возражать, да к тому же было любопытно понаблюдать за магией превращения номера в исполнении профессионала. Зажженный мягкий свет, льющийся из боковых светильников, не раздражал своей назойливостью, а, напротив, расслаблял и настраивал на лирический лад.

Мы вышли из апартаментов и по дощатому настилу направились на веранду открытого ресторана, причудливо повисшего над искусственно созданным заливом. В какой-то момент я оглянулся и увидел, как горничная высу-

нулась из двери и выставила закрытый пакет, по-видимому мусора, возле двери. Скользящий взгляд уловил сиротливо стоящую тележку около виллы. Горничная продолжала колдовать над благоустройством нашего жилья.»

Ответьте на вопросы:

1. Работа какой службы описана в приведенном отрывке?

2. Какие службы еще упомянуты в отрывке?

3. Какой вид работы описан? Все ли правильно выполнено работником?

4. Какие ошибки в работе вы могли заметить, охарактеризуйте их и докажите свою позицию?

5. Какие рекомендации можете дать по работе соответствующей службы?

Кейс 3.

Кейс. Семейная пара пробыли в гостинице ровно неделю, как и забронировали ранее. В день отъезда спустились вниз в 10:00, хотя это не было оговорено ранее, они попросили выдать им два счета: один за пребывание, а второй за еду и развлечения. Для этого работникам гостиницы пришлось заново пересмотреть их расходы. Когда кассир подготовил два разных счета, мужчина заплатила за проживание со своей карты Visa. Затем решил расплатиться по второму счету с помощью другой – дебетовой – карты AMT. Однако его запрос на 748 долларов был отклонен. Тогда супруга предложила свою карту AMT: результат был тот же. Супруги были очень расстроены: они пытались объяснить, что на их банковских счетах было по нескольку тысяч долларов. За это время позади них успела выстроиться длинная очередь. И только тогда кассир понял, что проблема, вероятно, заключается в том, что, по этой карте в день разрешается снимать со счета не более 400 долларов. Тогда супруги сняли каждый со своего счета достаточные суммы, чтобы покрыть общие расходы, а потом с радостью отблагодарили работников за такое тактичное разрешение их проблемы.

Ответьте на вопросы

1. Какая стадия цикла «гостевого» обслуживания описывается в этом отрывке?

2. В чем заключается важность этой стадии?

Контрольные задания:

Задание 1

1. Консьержи предоставляют следующие виды услуг: а) аренда помещений для конференций б) международная спутниковая связь в) резервирование мест в ресторанах	2. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается: а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток б) не более 6 часов после расчетного часа в) при проживании не более суток (первые сутки)

Задание. В одном из отелей Антальи руководитель гостиницы выселяет за несколько дней до окончания отдыха группу туристов из России, аргументируя это тем, что русские туристы непотребно себя вели в течение прошедших дней отдыха. Буквально на следующий день в номерах, которые занимали туристы из России, расселяется группа немецких туристов. Правомерны ли действия руководителя гостиницы? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации?

Задание 2

1. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00): а) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день б) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице в) производить побудку клиентов	2. Основные функции службы приема и размещения: а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров б) услуги химчистки в) регистрация и размещение гостей
Задание. В одном из номеров отеля Афин повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере 1200 $. Правомерны ли действия администрации гостиницы? Ответ обоснуйте.	

Задание 3

1. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда: а) обслуживание гостей в номерах б) бронирование номеров в) вопросы по организации презентаций	2. Служба приема и размещения включает в себя: а) специалистов отдела бронирования б) горничных в) службу прачечной и химчистки
Задание. Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостьи оплаты завтрака наличными. У гостьи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл. На сколько правомерно было принятия данного решения со стороны официанта?	

Тема 4. Технология организации работы различных служб гостиничного предприятия: контактной зоны, службы эксплуатации номерного фонда, вспомогательных и дополнительных служб

Темы творческих заданий

Тема 1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.

Тема 2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.

Тема 3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

Тема 4. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.

Тема 5.Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.

Тема 6. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».

Тема 7. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

Тема 8. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.

Тема 9. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

Тема 10. Технология работы швейцаров в гостинице.

Тема 11. Технология работы подносчиков багажа в гостинице.

Тема 12. Технология работы пажей-посыльных в гостинице.

Тема 13. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.

Тема 14. Технология работы службы консьержей в гостинице.

Тема 15. Технология работы службы дворецких в гостинице.

Тема 16. Технология работы с электронными системами запирания гостиничных помещений.

Тема 17. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.

Тема 18.Технология работы ночных аудиторов в гостинице.

Тема 19.Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.

Тема 20. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

Тема 21.Технология работы бизнес-центра в гостинице.

Тема 22.Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.

Тема 23. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.

Тема 24. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.

Тема 25.Технология работы по организации отдыха и развлечений в го-

стинице.

Тестовые задания:

Тест 1

1. Что входит в основные функции службы приема и размещения (СПиР)?

а) генеральная уборка номеров

б) бронирование, регистрация и выписка гостей

в) приготовление блюд в ресторане

2. Как называется документ, подтверждающий факт бронирования?

а) чек-лист

б) анкета гостя

в) подтверждение бронирования

3. Портье - это сотрудник:

а) хозяйственной службы

б) службы приема и размещения

в) службы безопасности

4. Как называется ситуация, когда гостиница продала больше номеров, чем имеется в наличии?

а) овербукинг

Б) блокировка номеров

В) апгрейд

5. Основная задача службы хаускипинга?

а) встреча гостей на парковке

б) поддержание чистоты, порядка и технической готовности номерного фонда и зон общего пользования

в) Продажа дополнительных услуг

6. Кто отвечает за чистоту номеров?

А) администратор

Б) горничная

В) техник

7. Чек-лист уборки номера используется для:

а) заказа еды в номер

б) пошагового контроля качества выполнения уборки

в) расчета стоимости проживания

8. Смена постельного белья в гостиницах первой категории (4-5 звезд) производится:

а) раз в 3 дня

б) раз в неделю

в) ежедневно

9.Тип питания «Half Board» (HB) означает:

а) только завтрак

б) полупансион (завтрак + ужин/обед)

в) полный пансион (3-разовое питание)

10.Служба, отвечающая за доставку еды из ресторана в номер:
а) банкетная служба
б) рум-сервис (Room service)
в) Служба приема

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в устной форме.

Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами вопросов. Обучающийся приступает к подготовке к ответу. Время на подготовку – 60 минут. Обучающийся отвечает на каждый вопрос в билете, демонстрируя свои знания и умения. При необходимости обучающийся отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Основы индустрии гостеприимства и классификация средств размещений. ПК-3.3

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2.	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
3.	Основные тенденции развития мирового гостиничного рынка
4.	Международные нормативно-правовые акты гостиничного бизнеса
5.	Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг
6.	Международные нормативно-правовые акты гостиничного бизнеса
7.	Классификация средств размещения в России.
8.	Характеристики гостиничной услуги
9.	Цели классификации средств размещения в РФ
10.	Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно

1.2. Контрольные задания:

Задание 1.

Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы.

Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160х200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задание 2.

Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы.

Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла - 4,0 $м^2$, площадь однокомнатного двухместного номера - 20 $м^2$ (после реконструкции).

Тема 2. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов. ПК-3.3, ПК-6.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей
2.	Типология гостиниц: отели-«люкс», отель-курорт, апарт-отели
3.	Типология гостиниц: бизнес-отели, гостиницы эконом-класса, конгресс-отели
4.	Типология гостиниц: гостиницы среднего класса, сюит-отели, отели для постоянного места жительства
5.	Типология гостиниц: отели-гарни, мотели, таймшерные отели
6.	Типология гостиниц: отели-кондоминимумы, отели вблизи аэропортов, казино-отели
7.	Пансионы, передвижные отели, альтернативные способы размещения гостей
8.	Функциональное назначение гостиниц: транзитные и целевые
9.	Лицензирование гостиничной деятельности
10.	Стандартизация гостиничных услуг. Основные требования стандарта

1.2. Контрольные задания:

Задание 1. Гость забронировал номер «Люкс» через Booking.com за не-

делю до приезда. За день до заезда выясняется, что система выдала сбой, и этот номер уже занят гостем, который продлил проживание. Задание: предложить решение для урегулирования ситуации, чтобы сохранить лояльность гостя и избежать негативных отзывов.

Задание 2. Гость выехал 2 часа назад, а сейчас звонит и говорит, что оставил в сейфе документы. Задание: Опишите действие сотрудников в данной ситуации (процедура работы с забытыми вещами).

Тема 3. Требования к организации работы персонала гостиничных предприятий. ПК-3.3, ПК-6.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Стандарты внешнего вида сотрудника
2.	Профессиональные компетенции службы приема и размещения
3.	Требования к обслуживанию: работа горничных/хаускипинг
4.	Лицензирование гостиничной деятельности
5.	Стандартизация гостиничных услуг. Основные требования стандарта
6.	Категории стандартов гостиничных услуг.
7.	Сертификация гостиничных услуг
8.	Схемы сертификации гостиничных услуг.
9.	Характеристика службы персонала в униформе.
10.	Международная аттестация гостиниц.

1.2. Контрольные задания:

Задание 1.

Гость звонит с ресепшен и возмущается, что в номере не работает кондиционер, а за окном +30°С. Техническая служба освободится только через час.Задание: решить проблему с комфортом для гостя.

Задание 2.

Группа из 10 человек приехала раньше времени, номера еще не убраны после выезда предыдущих гостей. Группа выражает недовольство. Задание: Опишите действия сотрудников, чтобы сгладить конфликт и организовать ожидание.

Тема 4. Технология организации работы различных служб гостиничного предприятия: контактной зоны, службы эксплуатации номерного фонда, вспомогательных и дополнительных служб. ПК-3.3, ПК-6.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Структура и функции службы продаж, приема и размещения
2.	Функции ночного аудитора
3.	Функции службы консьержей
4.	Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда
5.	Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда
6.	Технология работы прачечной при гостинице
7.	Структура и функции инженерной службы
8.	Особенности функционирования предприятия питания при гостинице
9.	Организация анимационных услуг в гостинице
10.	Техника безопасности на рабочем месте

1.2. Контрольные задания:

Задание 1.

VIP-гость забронировал номер, указав, что у его супруги аллергия на пух и строгая вегетарианская диета. Задание: Спланировать действия службы приема и службы хаускипинга (хозяйственной службы).

Задание 2.

В отель в 23:00 заходит гость без предварительного бронирования, уставший, требующий номер. Свободных номеров нужной ему категории нет, есть только один дорогой «Люкс». Задание: оформить продажу номера, используя технику продаж, или предложить альтернативу.

6.3. Критерии и шкала оценивания.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	отлично
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	хорошо

Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	удовлетворительно
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	неудовлетворительно

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации и указания, обеспечивающие возможность освоения дисциплины содержаться в учебно-методических пособиях по дисциплине.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Власова М.В. Технология и организация гостиничных услуг. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие.

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то оста-

лось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изу-

чение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность - до 15 минут. Вторая часть - выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность - 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр

мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - Москва: ИНФРА-М, 2024. - 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. - (Высшее образование). - DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2127009.

2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025. - 432 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892.

8.2. Дополнительная литература

1. Ефремова М.В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М.В. Ефремова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 399 с. - (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18219-4. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL:https://urait.ru/bcode/587605.

2. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л.В. Баумгартен. - Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 339 с. - (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00581-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL:https://urait.ru/bcode/598455.

3. Кобяк М.В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин; под редакцией С.С. Скобкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 502 с. - (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15142-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL:https://urait.ru/bcode/585632.

4. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. - Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. - 400 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0945-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2019771.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3. Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств раз-

мещения в Российской Федерации»

4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р).

8.4. Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru, свободный.

2. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo.gov.ru/ips, свободный.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/ свободный.

4. Официальный сайт Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) // Режим доступа: https://www.rst.gov.ru/portal/gost.

5. Сайт Министерства экономического развития РФ // Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся.

Все помещения, кабинеты, аудитории, лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находящейся в исправном состоянии.

Аудитории (лекционные, семинарские, для самостоятельной работы) оснащены оборудованием и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер, доска и другие).

Требования к программному обеспечению:

Наименование программного обеспечения	Назначение
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe Acrobat	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
Adobe reader	Просмотр, печать и внесение аннотаций в документы PDF. Свободная лицензия
Draw.io	бесплатный онлайн-сервис для создания диаграмм, блок-схем и визуальных схем
Kaspersky Endpoint	Антивирусное ПО

Security	
ГАРАНТ	Справочно-правовая система
Консультант Плюс	Справочно-правовая система