

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма



**Рабочая программа дисциплины**

Наименование дисциплины	Организация гостиничного дела
По направлению подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:

к.филол.н., доц. Садыкова Э.Р.

Казань

## Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	4
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	4
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)	7
4.3 Планы практических и семинарских занятий	9
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	16
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	

## 1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» является изучение теоретических положений и прикладных вопросов функционирования средств размещения, ознакомление студентов с современным рынком гостиничных услуг, основами организации и функционирования гостиниц и иных средств размещения, требованиями современных стандартов.

### Задачи дисциплины:

- приобретение слушателями теоретических знаний о средствах размещения, и их основных типах;
- освоение знаний об особенностях гостиничных рынков различных регионов мира;
- о классификации средств размещения и основных критериях классификации,
- об особенностях организации обслуживания в гостиничном бизнесе,
- формирование системы знаний и представлений о современных технологических процессах при оказании гостиничных услуг
- об организационно-управленческой структуре на предприятиях гостиничной индустрии;
- формирование системы знаний об основных нормативных и законодательных актах, стандартах, нормах и правил, действующих в сфере гостиничного сервиса;
- приобретение первичных знаний о технологии оказания услуг различными службами гостиницы, а также должностных инструкциях и требованиях к персоналу гостиничного предприятия;
- формирование навыков оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях отрасли требованиям нормативной документации.

### **После освоения данной дисциплины студент должен:**

**Знать** организационную структуру гостиничного предприятия, цикл обслуживания гостя, функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса.

**Уметь** демонстрировать знание профессиональных и квалификационных требований к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия.

**Владеть** навыками составления стандартов обслуживания для контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части учебного плана. До начала изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Введение в гостиничное дело», «Основы права», «Методы научных исследований». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

### Обеспечивающие учебные дисциплины

Сервисная деятельность  
Введение в гостиничное дело  
Основы права  
Методы научных исследований

Организация гостиничного дела

### Обеспечиваемые учебные дисциплины

Технологии гостиничной деятельности  
Гостиничный менеджмент  
Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг  
Технология и организация услуг питания

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению Гостиничное дело:

#### **ОПК-2 «СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНЫХ ФУНКЦИЙ УПРАВЛЕНИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»**

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесённые с индикаторами достижения компетенции:

#### Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-2</b>	
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ОПК-2.1. 3.1. Знает основные правила и особенности организации и реализации гостиничных услуг с учетом функционального назначения средств размещения; нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность средств размещения. ОПК-2.1. 3.2. Знает организационную структуру гостиничного предприятия, цикл обслуживания гостя, функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса. ОПК-2.1. 3.3. Знает особенности организации процессов обслуживания, профессиональные и квалификационные требования к сотрудникам, основы анализа деятельности служб и подразделений гостиничного предприятия ОПК-2.1. У.1. Умеет применять нормативные документы в профессиональной деятельности; ОПК-2.1. У.2. Умеет демонстрировать знание профессиональных и квалификационных требований к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия ОПК-2.1. В.1. Владеет навыками составления стандартов обслуживания для контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия. ОПК-2.1. В.2. Владеет основами анализа деятельности гостиниц и других средств размещения

### 4. Структура и содержание дисциплины

#### 4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины				
Направление Гостиничное дело				
Дисциплина: «Организация гостиничного дела»				
Наименование модулей	Количество ауд. часов	Самост работа	Всего часов	Индикаторы компетенции

	Лекции	Практики			
Модуль 1					
Тема 1: Гостиничное предприятие как основной субъект индустрии гостеприимства. Эволюция гостеприимства	4	4	4	12	ОПК-2.1. 3.1.
Тема 2: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	4	4	4	12	
Модуль 2					
Тема 3: Классификация и типология гостиниц. Международные системы классификации средств размещения. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничного бизнеса	4	4	5	13	ОПК-2.1. 3.1. ОПК-2.1. У.1.
Тема 4: Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения	4	6	5	15	
Модуль 3					
Тема 5: Функциональная структура гостиничного предприятия. Цикл обслуживания клиентов	4	2	3	9	ОПК – 2.1.3.2. ОПК-2.1. У.1.
Тема 6: Особенности работы основных служб гостиничного предприятия	6	6	6	18	
Модуль 4					
Тема 7: Требования профессиональных и квалификационных стандартов к сотрудникам гостиничного предприятия.	4	4	5	13	ОПК-2.1. – 3.3. ОПК-2.1. У.2. ОПК-2.1. В.1.
Тема 8: Стандарты, нормы и правила обслуживания в гостиничном бизнесе	2	4	5	11	
Модуль 5					
Тема 9: Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения	4	4	4	12	ОПК-2.1. – 3.3. ОПК-2.1. У.1. ОПК-2.1. – В.2.
Тема 10: Маркетинг, человеческие ресурсы и культура обслуживания. Общее управление качеством.	4	2	5	9	
Подготовка к экзамену			18	18	ОПК-2

<b>Подготовка и написание курсовой работы</b>			36	36	
<b>ИТОГО</b>	40	40	100	180	

\* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

**Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций для заочной формы обучения**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление Гостиничное дело					
Дисциплина: «Организация гостиничного дела»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самост работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практики			
Модуль 1					
Тема 1: Гостиничное предприятие как основной субъект индустрии гостеприимства. Эволюция гостеприимства	1	1	6	8	ОПК-2.1. 3.1.
Тема 2: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	1	1	11	13	
Модуль 2					
Тема 3: Классификация и типология гостиниц. Международные системы классификации средств размещения. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничного бизнеса	1	1	13	15	ОПК-2.1. 3.1. ОПК-2.1. У.1.
Тема 4: Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения	1	2	13	16	
Модуль 3					
Тема 5: Функциональная структура гостиничного предприятия. Цикл обслуживания клиентов	1		9	10	ОПК – 2.1.3.2. ОПК-2.1. У.1.
Тема 6: Особенности работы основных служб гостиничного предприятия	1	2	11	14	
Модуль 4					
Тема 7: Требования профессиональных и квалификационных стандартов к сотрудникам гостиничного предприятия.	1	1	10	12	ОПК-2.1. – 3.3. ОПК-2.1. У.2. ОПК-2.1. В.1.

<b>Тема 8:</b> Стандарты, нормы и правила обслуживания в гостиничном бизнесе	1	1	11	13	
<b>Модуль 5</b>					
<b>Тема 9:</b> Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения	1		11	12	<b>ОПК-2.1. – 3.3.</b> <b>ОПК-2.1. У.1.</b> <b>ОПК-2.1. – В.2.</b>
<b>Тема 10:</b> Маркетинг, человеческие ресурсы и культура обслуживания. Общее управление качеством.	1	1	11	13	
<b>Подготовка к экзамену</b>			18	18	<b>ОПК-2</b>
<b>Подготовка и написание курсовой работы</b>			36	36	
<b>ИТОГО</b>	10	10	160	180	

**\*\*** Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

### Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 5-ти модулей, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования компонентов компетенции **ОПК-2**.

**Модуль 1** включает в себя изучение двух учебных тем. В результате прохождения первого модуля студент получает мотивацию к выполнению своей профессиональной деятельности и должен знать:

- основные определения и термины, применяемые в индустрии гостеприимства;
- структуру индустрии гостеприимства;
- роль и место гостиничной индустрии в структуре индустрии гостеприимства;
- миссию, цели и задачи гостиничного предприятия;
- историю развития индустрии гостеприимства;
- специфику и особенности услуг гостеприимства;
- современное состояние и перспективы развития рынка российских и татарстанских гостиничных услуг и т.п.

Модуль заканчивается проведением тестового опроса студентов по изученным темам.

**Модуль 2** включает в себя изучение двух учебных тем. В результате прохождения второго модуля студент должен:

Знать:

- особенности современных средств размещения;
- типологию классов гостиницы;
- наиболее распространенные системы классификации гостиниц в разных странах: звёзды, буквы, короны, категории;
- крупнейшие мировые и российские гостиничные цепи и компании;
- основные нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий гостиничной индустрии: общие требования к средствам размещения; правила предоставления гостиничных услуг; международные гостиничные правила; особенности классификации средств размещения в России и классификационные признаки гостиничных

предприятий; цель, задачи, процедуру проведения оценки соответствия гостиниц нормативным требованиям, и аттестация их на соответствующую категорию и т.д.

- Модуль заканчивается выполнением практического задания (презентации).

**Модуль 3** включает в себя изучение двух тем. В результате прохождения третьего модуля студент должен:

Знать:

- организационную структуру и общие принципы организационного построения гостиницы;
- основные и вспомогательные службы гостиницы;
- гостевой технологический цикл обслуживания клиентов.

Уметь:

- определять типы услуг, реализуемых в гостиницах: основные, дополнительные и сопутствующие;
- - определять тип и назначение гостиничного предприятия с учетом различных сегментов потребителей;
- разграничивать основные и дополнительные услуги в зависимости от категории гостиничного предприятия.

Модуль заканчивается выполнением практического задания (презентации).

**Модуль 4** включает в себя изучение двух учебных тем. В результате прохождения четвертого модуля студент должен:

Знать:

- стандарты, нормы и правила обслуживания в гостиничном бизнесе;
- профессиональные и квалификационные требования к сотрудникам гостиничного предприятия;
- моральные и правовые нормы общества;
- международные стандарты обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.

Уметь:

- демонстрировать знание профессиональных и квалификационных требований к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия.
- применять нормативно-правовые документы при составлении должностных инструкций для сотрудников различных служб, стандартов обслуживания, а также выполнении практических заданий.

Владеть:

- теоретическими навыками организации гостиничного дела;
- навыками работы с нормативно-правовой документацией;
- навыками составления должностных инструкций и стандартов обслуживания для контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия.

Модуль заканчивается проведением контрольной работы.

**Модуль 5** включает в себя изучение двух учебных тем. В результате прохождения пятого модуля студент должен:

Знать:

- основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения;
- инженерно-техническое оборудование и требования к ним;
- основы обеспечения качества гостиничного предприятия.

Уметь:

- работать с нормативно-правовой документацией

Владеть:



- теоретическими и практическими основами организации гостиничного дела;
  - основами анализа деятельности гостиниц и других средств размещения
- Модуль заканчивается проведением экзамена: **ОПК-2**

## **4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)**

### **Тема 1. Гостиничное предприятие как основной субъект индустрии гостеприимства.**

#### **Эволюция гостеприимства**

Определения и терминология понятий «индустрии туризма» и «индустрии гостеприимства». Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма.

Гостиничное предприятие - как основной субъект индустрии гостеприимства. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства. История развития индустрии гостеприимства. Миссия, цели и задачи гостиничного предприятия. Специфика и особенности услуг гостеприимства. Гостеприимство - одно из важнейших свойств туристского продукта.

Особенности гостиничных услуг: одновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, срочный характер, широкое участие персонала в производственном процессе, сезонный характер спроса на гостиничные услуги, взаимосвязь гостиничных услуг от цели поездки (путешествия) и многое другое.

### **Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг**

Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.

Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.

Анализ ситуации рынка гостиничных услуг в РТ: основные особенности, потенциал, проблемы и перспективы развития.

### **Тема 3. Классификация и типология гостиниц. Международные системы классификации средств размещения. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничного бизнеса**

Современные средства размещения. Мировая типология классов гостиницы. Наиболее распространённые системы классификации гостиниц в разных странах: звёзды, буквы, короны, категории. Рекомендации Всемирной туристской организации (ЮНВТО) по классификации средств размещения.

Крупнейшие гостиничные цепи мира. Гостиничные цепи в России. Крупнейшие компании по управлению гостиницами.

### **Тема 4. Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения. классификации средств размещения в РФ.**

Законы и иные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц в РФ и РТ (общие, специальные). Общие требования к средствам размещения. Основные понятия, закреплённые в Правилах предоставления гостиничных услуг (ППГУ). Права и обязанности исполнителей и потребителей гостиничных услуг. Порядок оформления проживания в гостинице. Порядок использования единого расчётного часа. Международные гостиничные правила как основа организации обслуживания в международных гостиничных цепях. Типовой международный договор на размещение.

Классификация средств размещения в России. Основные понятия. Классификационные признаки гостиничных предприятий.

Процедура проведения оценки соответствия гостиниц нормативным требованиям, и аттестация их на соответствующую категорию.

## **Тема 5. Функциональная структура гостиничного предприятия. Цикл обслуживания клиентов**

Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Функциональный подход к организации управления гостиничным комплексом. Классическая организация управления гостиничного комплекса. Основные (контактные) службы гостиницы и вспомогательные (неконтактные) службы гостиницы. Гостевой технологический цикл обслуживания.

Типы услуг реализуемы в гостиницах: основные, дополнительные и сопутствующие.

Ассортимент дополнительных услуг от типологии гостиниц, а также их роль в формировании клиентской базы гостиничного предприятия.

## **Тема 6. Особенности работы основных служб гостиничного предприятия**

Функции службы бронирования: прием заявок и их обработка; составление необходимой документации. Способы бронирования. Подтверждение брони и его необходимость. Аннуляция брони. Специфика работы службы бронирования в малых и крупных отелях. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Процедура бронирования и принципы работы с корпоративными клиентами. Важнейшие источники информации о корпорациях. Организация продаж через «туристских посредников». Типы посредников: туристические операторы; оптовые продавцы; туристические агентства; Интернет – посредники.

Функции службы приема, регистрации и размещения.

Организация работы хозяйственной службы. Ответственность персонала за сохранность имущества отеля, личных вещей гостей и за забытые вещи в номере.

Организация работы инженерно-технической службы. Организация работы сервисной службы и прочих служб.

## **Тема 7. Требования профессиональных и квалификационных стандартов к сотрудникам гостиничного предприятия.**

Стандарт: понятие, цель, значение, виды. Международные стандарты гостиничного сервиса. Квалификационные требования к персоналу контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия. Профессиональные стандарты в гостиничном деле.

## **Тема 8. Стандарты, нормы и правила обслуживания в гостиничном деле**

Общие нормы и правила обслуживания гостей на гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания для работников контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия (служба бронирования, СПиР, АХС и т.д.)

## **Тема 9. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения**

Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. Инженерные системы и оборудования. Внутригостиничные горизонтальные коммуникации. Внутригостиничные вертикальные коммуникации. Лифтовое оборудование гостиницы. Основные требования к лифтовому оборудованию. Канализация и санитарное оборудование. Назначение, устройство производственно-технологического оборудования. Холодильные установки. Кухонное оборудование. Система водоснабжения. Требования к водопроводной воде и оборудованию.

## **Тема 10: Маркетинг, человеческие ресурсы и культура обслуживания. Общее управление качеством**

Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Выбор целевого рынка. Специальные маркетинговые программы. PR-деятельность в отеле. Культура обслуживания: понятие, цель, значение, составляющие. Качество гостиничного продукта, Особенности управления качеством на предприятиях индустрии гостеприимства. Направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания.

#### **4.3. Планы практических и семинарских занятий**

##### **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

###### **Занятие 1-2 (4 ч)**

###### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Понятие «индустрия гостеприимства»?
2. Основные этапы развития гостиничного хозяйства.
3. Факторы, повлиявшие на возникновение предприятий гостиничного типа?
4. Цезарь Ритц – «пионер» в сфере гостиничного бизнеса.
5. Роль и место современной гостиничной индустрии в экономике государства?
6. Содержание миссии, философии, цели и задач гостиницы.

###### **Занятие 3 (2 ч)**

###### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Современное состояние мировой гостиничной индустрии
2. Гостиничный бизнес как основная инфраструктура туристической индустрии
3. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса
4. Модели управления в гостиничной индустрии
5. Специфика и особенности гостиничной индустрии в России
6. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничной индустрии
7. Мировые известные гостиничные цепи
8. Мировые гостиничные цепи в России
9. Основные тенденции и прогнозы развития гостиничной индустрии в России
10. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации
11. Тенденции формирования национальных гостиничных цепей

###### **Занятие 4 (2 ч)**

###### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Международная конкуренция в гостиничном бизнесе
2. Особенности гостиничного бизнеса в республике Татарстан
3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Республике Татарстан
4. Мировые гостиничные цепи в Республике Татарстан
5. Перспективы и тенденции развития гостиничного дела в Республике Татарстан

###### **Занятие 5-6 (4 ч)**

###### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Критерии классификации средств размещения: понятие, общепринятые при определении категории отеля, определения комфортности проживания и пр.
2. Национальные системы классификации средств размещения
1. Классификация средств размещения по данным ЮНВТО
2. Функциональное назначение гостиничного предприятия
3. Характеристика основных типов гостиничных предприятий

###### **Занятие 7-8-9 (6 ч)**

###### ***Вопросы для обсуждения:***

- 1.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- 2.Общие требования к средствам размещения
3. Нормативно правовое обеспечение классификации средств размещения в РФ. Назначение нормативного документа и содержание.
- 4.Этапы проведения классификации средств размещения в РФ
- 5.Классификация гостиничных номеров и их критерии классификации
- 6.Бально-рейтинговая система определения категории гостиничного предприятия и категории номеров
- 7.Работа с нормативным документом по определению категории гостиничного предприятия

#### **Занятие 10 (2ч)**

##### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Организационная структура гостиничного предприятия (линейная, линейно-функциональная, матричная и т д.).
2. Основные службы гостиничного предприятия
3. Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения

#### **Занятие 11-12 (4 ч)**

##### ***Вопросы для обсуждения:***

- 1.Назначение службы бронирования в работе гостиничного предприятия и специфика работы.
- 2.Назначение службы приема и размещения гостиничного предприятия и специфика работы.
3. Назначение АХС и специфика работы.
4. Назначение службы безопасности гостиничного предприятия и специфика работы и др.

#### **Занятие 13 (2 ч) Экскурсионное занятие на предприятие отрасли**

##### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Сущность и назначение гостиничного предприятия.
2. Структура гостиничного предприятия. Особенности работы.
3. Отделы и службы гостиничного предприятия
4. Показатели работы гостиницы на основе утвержденной категории
5. Понятия «основные», «дополнительные» и сопутствующие услуги» в гостиничной индустрии.
6. Роль и значение дополнительных услуг в работе гостиничного предприятия.

#### **Занятие 14-15 (4 ч)**

##### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Квалификационные требования к работникам служб отеля.
2. Требования профессиональных стандартов к сотрудникам контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия.
3. Должностная инструкция: цель, структура, правила составления.
4. Стандарты обслуживания.

#### **Занятие 16 (2 ч)**

##### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Основные правила реализации гостиничных услуг
2. Стандарты, нормы и правила обслуживания в гостиничном бизнесе
3. Международные стандарты качества в гостиничном бизнесе
4. Участие потребителя при оказании гостиничных услуг
5. Понятие «сегмент потребителей» в гостиничной индустрии

6. Критерии качества гостиничных услуг
7. Влияние качества реализуемых услуг на имидж гостиницы
8. Пиктограммы в работе гостиничного предприятия

#### **Занятие 17 (2 ч) Экскурсионное занятие на предприятие отрасли (2 ч)**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности деятельности сетевых гостиниц
2. Роль франшизы в гостиничном бизнесе
3. Показатели комфортности самой гостиницы, а также гостиничных номеров;
4. Организационная структура гостиничного предприятия
5. Организация безопасности гостиничного комплекса
6. Убранство санитарных узлов гостиничных номеров и мест общего пользования
7. Особые возможности для лиц с ограниченными физическими возможностями в гостиничном комплексе и прочее
8. Стандарты обслуживания.

#### **Занятие 18-19 (4ч)**

##### **Вопросы для обсуждения:**

Инженерные системы и оборудования.  
Внутригостиничные горизонтальные и вертикальные коммуникации.  
Лифтовое оборудование гостиницы и требования к нему.  
Производственно-технологическое оборудование.  
Канализация и санитарное оборудование.

#### **Занятие 20 (2ч)**

##### **Вопросы для обсуждения:**

Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.  
Специальные маркетинговые программы.  
PR-деятельность в отеле.  
Культура обслуживания: понятие, цель, значение, составляющие.  
Качество гостиничного продукта. Особенности управления качеством.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов является ведущей формой учебной деятельности студента. Такое её значение определяется самим характером и особенностями образовательного процесса. Освоение человеком любого знания, формирование умений и навыков происходит всегда на индивидуальном уровне.

Началом любой самостоятельной работы должно стать развитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой, как печатной, так и на электронных носителях. Умение пользоваться каталогами, картотеками, заданными списками литературы, справочно-информационными изданиями позволяет рационализировать познавательную деятельность.

Особое место занимает внеаудиторная самостоятельная работа студентов. Письменный ответ на вопросы, сообщение или/и доклад, подготовленные к семинару, представляют собой результат самостоятельного исследования конкретной проблемы. Это именно те виды письменных работ, в которых происходит освоение навыков последовательного и аргументированного изложения результатов познавательной работы, логики изложения, оформления научно-справочного аппарата исследования. Практические приемы и навыки, получаемые здесь, в дальнейшем используются при подготовке курсовой и дипломной работы.

С целью осмысления обучающимися теоретического материала предусматривается выступления по следующим темам:

- перспективы развития гостиничного бизнеса в России;
- особенности развития гостиничных цепей в РФ;
- ресурсы для развития гостиничного бизнеса вашего региона (города)
- гостиничная сфера как основная инфраструктура индустрии туризма
- необходимость участия потребителя в формировании гостиничных услуг;
- факторы, влияющие на имидж гостиничного предприятия;
- модель Рица в управлении гостиничным комплексом;
- основные модели управления предприятиями гостиничной индустрии
- история зарождения мировых гостиничных брендов;
- роль международной гостиничной ассоциации (мга) в развитии гостиничного бизнеса;
- история зарождения гостиничного бизнеса вашего города
- развитие гостиничного предприятия на основе франшизы;
- любая собственная тема студента.

### **Вопросы для оценки качества усвоения дисциплины**

1. Гостиничная индустрия как сфера предпринимательства
2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии
3. Перспективы развития гостиничного бизнеса в России
4. Направления и тенденции развития гостиничного бизнеса в Республике Татарстан
5. Специфические особенности гостиничных услуг
6. Классификация средств размещения по функциональному назначению
9. Критерии классификации средств размещения при определении их «звездности»
10. Функциональные особенности гостиниц делового назначения
11. Особенности функционирования кемпингов
12. Транзитные гостиницы и их отличительные характеристики
13. Основные службы гостиничного предприятия
14. Модели управления предприятием в гостиничном бизнесе
15. Сегментный анализ потребителей гостиничного предприятия
16. Классификация средств размещения в РФ по нормативным требованиям
17. Классификация средств размещения по ЮНВТО
18. Понятие комфортность условий проживания в средствах размещения
19. Организация питания в средствах размещения
20. Назначение службы бронирования для гостиничного предприятия
21. Отличие гостиничных услуг от производственных
22. Факторы, мешающие созданию единой международной системы классификации гостиниц
23. Особенности функционирования курортных отелей
24. Понятие «качество обслуживания» в гостиничном бизнесе
25. Влияние гостиничных сетей на развитие гостиничной индустрии
26. Понятие гостиничные цепи и основные критерии их деятельности на рынке
27. Назначение и характеристика туристских отелей
28. Типы гостиничных номеров в средствах размещения РФ по нормативным требованиям их классификации
29. Влияние «звездности» на работу гостиничного комплекса
30. Национальные системы классификации средств размещения
31. Понятие «сегмент потребителей» в деятельности гостиничного предприятия
32. Роль дополнительных услуг в работе гостиничного предприятия
33. Перспективы и тенденции развития гостиничного бизнеса в мировом

пространстве;

34. Особенности развития гостиничных предприятий на основе франшизы
35. Специфические особенности работы малых и мини-гостиниц
36. Назначение сопутствующих услуг в работе гостиничного предприятия;
37. Краткий обзор развития гостиничной индустрии: древний период,
38. Контактные и неконтактные службы гостиничного предприятия
39. Назначение службы приема, регистрации и размещения в деятельности гостиничного предприятия
40. Участие потребителя в функционировании гостиничного предприятия
41. Нормативы, стандарты, правила и их назначение для гостиничного объекта.

### **Примерная тематика рефератов по дисциплине**

1. Современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.
2. История зарождения гостиничных цепей
3. Мировые гостиничные цепи
4. Перспективы развития отечественных гостиничных цепей
5. Факторы, определяющие и характеризующие гостиничный продукт.
6. Санаторно-курортные учреждения вашего региона и их особенности
7. Нормативно-правовое обеспечение классификации гостиниц в РФ
8. Функциональное назначение средств размещения и краткий обзор их основных типов
9. Особенности функционирования апарт-отелей
10. Сравнительный анализ современных автоматизированных систем управления, получивших распространение на российском и мировом рынке гостеприимных услуг.
11. Основные задачи службы безопасности отеля.
12. Назначение хосписов и их специфические особенности функционирования
13. Характеристика качества гостиничной услуги с точки зрения потребителя.
14. Мировые гостиничные бренды.
15. Гостиничная сеть «Мариотт»
16. Гостиничная сеть «Холидей Инн»
17. Зоны особого внимания на предприятиях индустрии гостеприимства, требующие использования системы охранных средств.
18. Функциональные особенности кемпингов
19. Специфика работы привокзальных гостиниц
20. Основные факторы, определяющие организационное построение гостиничного предприятия.
21. Критерии классификации гостиничных номеров
22. Понятие «комфортность» для гостиничного предприятия
23. Туристический теплоход как средство размещения
24. Основоположники гостиничного бизнеса нашего города

### **Примерная тематика курсовых работ**

<b>№</b>	<b>Тема</b>
1.	Основные этапы развития гостиничного хозяйства.
2.	Гостиничное хозяйство: современное состояние и перспективы технического, экономического и социального развития отрасли (по материалам отечественной и зарубежной практики).
3.	Нормативно-правовое обеспечение работы предприятий индустрии гостеприимства: современное положение в РФ, направления совершенствования, зарубежный опыт.
4.	Государственное регулирование и поддержка работы предприятий индустрии

	гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт, региональные особенности.
5.	Сегментация рынка гостиничных услуг: основные этапы, критерии, требования.
6.	Международные гостиничные правила.
7.	Правила, порядок и ответственность за предоставление гостиничных услуг в стране.
8.	Современные системы классификации гостиничных предприятий: цель и задачи.
9.	Развитие рынка услуг предприятий индустрии гостеприимства: на примере реально функционирующего предприятия индустрии гостеприимства.
10.	Модели организации гостиничного бизнеса.
11.	Организационная структура гостиничного предприятия.
12.	Система франчайзинга в гостиничном бизнесе: форма, примеры.
13.	Структура индустрии гостеприимства: российский и зарубежный подходы к определению состава индустрии гостеприимства и туризма.
14.	Характеристика материально-технической базы гостиничного предприятия. Эксплуатация материально-технической базы.
15.	Индустрия гостеприимства в условиях концепции устойчивого развития.
16.	Основные программные продукты, используемые при планировании на предприятиях индустрии гостеприимства.
17.	Целевые комплексные программы развития индустрии гостеприимства (на примере РФ и зарубежных стран).
18.	Проблема занятости в индустрии гостеприимства (семейный бизнес и другие формы предпринимательства).
19.	Организация и планирование представления услуг предприятиями гостиничного хозяйства.
20.	Формирование сопутствующих и дополнительных услуг предприятий индустрии гостеприимства, повышающих их конкурентоспособность и рентабельность.
21.	Система управления качеством в гостиничном предприятии.
22.	Классификация номерного фонда.
23.	Организация работы дополнительной и вспомогательной служб (на примере гостиницы).
24.	Организация работы службы приёма и размещения (на примере гостиницы).
25.	Организация работы службы эксплуатации номерного фонда на примере гостиницы.
26.	Организация питания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы).
27.	Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы)
28.	Санитарно-гигиенические требования к содержанию гостиничных помещений.
29.	Организация работы инженерно-технической службы (на примере гостиницы)
30.	Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
31.	Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
32.	Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
33.	Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
34.	Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы).
35.	Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.



## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### *Основная литература:*

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### *Дополнительная литература:*

4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### *Программное обеспечение:*

6. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
7. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

### *Интернет-источники:*

1. Электронно-библиотечная система [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru).
2. Web-ресурс «ProHotel.ru» [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
3. Программы для гостиниц, отелей, баз отдыха <https://www.livebusiness.ru/tools/hotel>
4. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>
5. Ассоциация отельеров РТ [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.aokrt.ru/>
6. Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.garant.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,

помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, специализированные лаборатории ( в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ»).

### **8.Оценка компетенций по изучаемой дисциплине**

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{K_1 + K_2 + \dots K_n}{n} \times 0,6, \text{ где } K - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество модулей}$$

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Уровень освоения компетенций	Количество баллов
компетенции не освоены	до 60 баллов
компетенции в основном освоены	от 60-70 баллов
компетенции освоены полностью	от 71 до 100 баллов

**Оценка уровня сформированности компетенции ОПК-2**  
**СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНЫХ ФУНКЦИЙ УПРАВЛЕНИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ**  
**ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**  
**в части дисциплины «Организация гостиничного дела»**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	<b>ОПК-2.1. 3.1.</b> Знать основные правила и особенности организации и реализации гостиничных услуг с учетом функционального назначения средств размещения <b>ОПК – 2.1.3.2.</b> Знает организационную структуру гостиничного предприятия, цикл обслуживания гостя <b>ОПК-2.1. У.1.</b> Уметь применять нормативные документы в профессиональной деятельности	– презентация; – устный, письменный и тестовый опрос; – выступление на семинаре; – курсовая работа; – реферат; – экзамен.
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 71 до 85 баллов)	<b>ОПК-2.1. 3.1.</b> Знать основные правила и особенности организации и реализации гостиничных услуг с учетом функционального назначения средств размещения; нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность средств размещения. <b>ОПК – 2.1.3.2.</b> Знает организационную структуру гостиничного предприятия, цикл обслуживания гостя, функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса. <b>ОПК-2.1. – 3.3.</b> Знать особенности организации процессов обслуживания, профессиональные и квалификационные требования к сотрудникам, основы анализа деятельности служб и подразделений гостиничного предприятия <b>ОПК-2.1. У.1.</b> Уметь применять нормативные документы в профессиональной деятельности	– презентация; – устный, письменный и тестовый опрос; – выступление на семинаре; – решение ситуационных задач; – курсовая работа – экзамен.

		<p><b>ОПК-2.1. У.2.</b> Уметь демонстрировать знание профессиональных и квалификационных требований к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия</p> <p><b>ОПК-2.1. В.1.</b> Владеет навыками составления стандартов обслуживания для контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия.</p>	
3	<p><b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 86 до 100 баллов)</p>	<p><b>ОПК-2.1. 3.1.</b> Знать основные правила и особенности организации и реализации гостиничных услуг с учетом функционального назначения средств размещения; нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность средств размещения.</p> <p><b>ОПК – 2.1.3.2.</b> Знает организационную структуру гостиничного предприятия, цикл обслуживания гостя, функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса.</p> <p><b>ОПК-2.1. – 3.3.</b> Знать особенности организации процессов обслуживания, профессиональные и квалификационные требования к сотрудникам, основы анализа деятельности служб и подразделений гостиничного предприятия</p> <p><b>ОПК-2.1. У.1.</b> Уметь применять нормативные документы в профессиональной деятельности;</p> <p><b>ОПК-2.1. У.2.</b> Уметь демонстрировать знание профессиональных и квалификационных требований к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия</p> <p><b>ОПК-2.1. В.1.</b> Владеет навыками составления стандартов обслуживания для контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия.</p> <p><b>ОПК-2.1. – В.2.</b> Владеть основами анализа деятельности гостиниц и других средств размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устный, письменный и тестовый опрос;</li> <li>– выступление на семинаре;</li> <li>– решение ситуационных задач;</li> <li>– курсовая работа;</li> <li>– экзамен.</li> </ul>

### **Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины.

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы и, как правило, включают в себя вопросы для обсуждения, решение ситуационных задач, выполнение практических заданий и т.д.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий группа разбивается на команды. Каждая команда обеспечивается необходимой документацией. Занятие проводится в постоянном сравнении результатов анализа ответов и выступлений участников команд. В результате каждая из команд выносит на всеобщее обсуждение свои результаты и может быть оценена как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов другой команды.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

---

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Фонд оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной  
аттестации по дисциплине:  
«Организация гостиничного дела»

направление подготовки: Гостиничное дело

профиль подготовки: Гостиничная деятельность

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
  - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
    - 2.1.1 Выступление на семинаре
    - 2.1.2 Презентация
    - 2.1.3 Тестирование письменное
    - 2.1.4 Реферат
    - 2.1.5 Решение ситуационных задач
  - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
    - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
    - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)
    - 2.2.3 Фонд оценочных средств для проверки знаний, умений и навыков по результатам курсовой работы

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

<div> <div>Формы контроля</div> <div>Формируемые компетенции и их индикаторы</div> </div>	ОПК-2
	ОПК-2.1.
<b>Формы текущего контроля</b>	
Выступление на семинаре	31,32,33
Презентация	31,32,33,У2
Тестирование письменное	31,32,33
Реферат	31,32,33,У1,У2
Решение ситуационных задач	31,32,33,У1,У2,В1,В2
<b>Формы промежуточного контроля</b>	
Курсовая работа	31,32,33,У1,У2,В2
Экзамен	31,32,33,У1,У2,В1,В2

З - знания, У- умения, В-владения

## 2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

### 2.1.Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

#### 2.1.1.Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам организации гостиничного дела.

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом особенностей организации, контроля и анализа технологических процессов гостиниц и иных средств размещения.

#### Примерные темы выступлений:

- Роль и место современной гостиничной индустрии в экономике государства.
- Основные тенденции и прогнозы развития гостиничной индустрии в России.
- Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства в РТ.
- Первые средства размещения в г. Казань.
- Мировые гостиничные цепи в Республике Татарстан.
- Показатели работы гостиницы на основе утвержденной категории.
- Характеристика основных типов гостиничных предприятий.
- Основные правила реализации гостиничных услуг.
- Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
- Модели управления предприятиями гостиничной индустрии.

#### Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и	90-100



последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-90
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть организации технологического процесса.	60-79
Способен сформулировать определения терминов, привести примеры организационных структур, основных и вспомогательных служб гостиничного предприятия, основные и дополнительные виды услуг, перечислить виды гостиничного продукта, но не владеет технологическими особенностями организации процессов обслуживания гостей.	Менее 60

### 2.1.2. Презентация

Современная мультимедийная презентация – это один из самых перспективных инструментов, позволяющий сочетать самые разнообразные средства представления информации, одновременно задействовать графическую, текстовую и аудиовизуальную информацию. Преимущества мультимедийных презентаций – информационная емкость, компактность, наглядность, мобильность, эмоциональная привлекательность.

Эффективность использования мультимедийных технологий в современном образовательном процессе зависит от качества подготовки мультимедийных материалов. Особое внимание при использовании мультимедийных презентаций в учебном процессе следует обратить на возможность объективно оценить их эффективность. Оценка должна быть основана на четких критериях.

#### Примерные темы презентаций:

- Первые средства размещения на Руси и их особенности.
- Четыре этапа в развитии гостиничного хозяйства.
- Европейская система классификации.
- Особенности российской системы классификации.
- Типология номеров в РФ.
- Необычные отели мира.
- Первые мировые гостиничные сети.
- Пионеры в сфере гостеприимства и т.д.
- Профессиональные и квалификационные требования к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия.
- Разработка нормативных документов в профессиональной деятельности работника гостиницы.

Презентации оформить, используя цифровую платформу CANVA Ссылка: <https://www.canva.com/>

#### Критерии оценки творческого задания

Баллы	90-100	80-89	60-79	Менее 60
<b>Содержание</b>	Работа полностью завершена	Почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы	Не все важнейшие компоненты работы выполнены	Работа сделана фрагментарно

	Работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов	Работа демонстрирует понимание основных моментов, но не все детали уточняются	Работа демонстрирует неполное понимание	Работа демонстрирует минимальное понимание
	Даны интересные дискуссионные материалы. Грамотно используется научная лексика	Имеются некоторые материалы дискуссионного характера. Научная лексика используется иногда не корректно.	Дискуссионные материалы есть в наличии, но не способствуют пониманию проблемы. Научная терминология или используется мало или используется некорректно.	Минимум дискуссионных материалов. Минимум научных терминов
<b>Дизайн</b>	Дизайн логичен и очевиден. Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание.	Дизайн есть. Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн соответствует содержанию.	Дизайн случайный. Нет постоянных элементов дизайна. Дизайн может и не соответствовать содержанию.	Дизайн не ясен. Элементы дизайна мешают содержанию, накладываясь на него.
	Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается)	Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем.	Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию	Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым
<b>Графика</b>	Хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание	Графика соответствует содержанию	Графика мало соответствует содержанию	Графика не соответствует содержанию
<b>Грамотность</b>	Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических	Минимальное количество ошибок	Есть ошибки, мешающие восприятию	Много ошибок, делающих материал трудночитаемым

### 2.1.3.Тестирование письменное

Письменное тестирование содержит задания, к каждому из которых даны варианты ответа, при этом среди них:

- А. может не быть ни одного верного ответа
- Б. может быть только один верный ответ

В. все ответы могут быть верны

Студент должен отметить все верные ответы.

Оценка результатов выполнения письменного тестирования производится по сумме баллов, полученных при выполнении заданий теста.

Максимально возможная сумма баллов, которую можно набрать при выполнении письменного тестирования – 100.

Минимальный балл, свидетельствующий об успешном выполнении письменного тестирования – 60.

#### Критерии оценки тестирования

Степень выполнения задания	Балльный диапазон, в % от максимального	Балл
Максимальная	85 – 100%	90-100
Выше средней	70 – 84%	80-89
Средняя	50 – 69%	66-79
Ниже средней	менее 50%	60-65

#### Тесты для самопроверки

1. Какое определение термину «услуга» дает Филипп Котлер:

А) услуга – вид полезной деятельности, не создающей материальных ценностей или самостоятельного материального продукта

В) услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы

С) услуга – это целесообразная трудовая деятельность, результат которой выражается в удовлетворении каких-либо потребностей человека

2. Какого вида услуг не предусмотрено в гостиницах и средствах размещения:

А) основные услуги

В) дополнительные услуги

С) сопутствующие услуги

Д) частные услуги

3. Гостиничные услуги, предоставляющиеся за дополнительную плату:

А) услуги химчистки и прачечной

В) доставка корреспонденции

С) пользование аптечкой

Д) вызов скорой помощи

5. К особенностям гостиничных услуг относится:

А) одновременность процессов производства и потребления

В) широкое участие персонала в производственном процессе

С) сезонный характер спроса

Д) все перечисленные факторы

6. Ассоциативные гостиничные цепи – это гостиничное предприятие, предусматривающее:

А) временное объединение независимых гостиничных предприятий на договорной основе

В) объединение гостиничных предприятий под единым руководством

С) правовую независимость партнеров

7. Что не относится к индивидуальным средствам размещения:

А) дома, сдаваемые в наем

В) коттеджи в наем

С) база отдыха

Д) комната в квартире, сдаваемая в наем

8. Какая классификация лежит в основе бальной системы:
- A) индийская
  - B) английская
  - C) французская
  - D) итальянская
9. Для кого, в основном рассчитаны гостиницы при аэропортах, авто- и железнодорожных вокзалах, речных портов:
- A) для деловых туристов
  - B) для спортсменов
  - C) для транзитных пассажиров
10. Что определяет уровень (класс) гостиницы:
- A) состояние материально-технической базы
  - B) материально-производственные запасы
  - C) материально-вещественная структура
  - D) проектно-сметная документация
11. Что не относится к основным средствам предприятия:
- A) здание
  - B) оборудование
  - C) транспортные средства
  - D) капитал
12. Апартамент-отель обычно имеет:
- A) От 100 до 400 номеров
  - B) От 50 до 250 номеров
  - C) От 100 до 500 номеров
13. Контракт на управление, как правило, заключается между:
- A) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием
  - B) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка
  - C) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы
14. К какой службе гостиницы относятся службы безопасности, продаж и маркетинга, управления персоналом, финансовая служба:
- A) административная
  - B) сервисная
  - C) вспомогательная
  - D) функциональная
15. Кто не входит в состав административной службы:
- A) генеральный директор
  - B) заместитель генерального директора
  - C) пресс-секретарь
  - D) менеджер по продажам
15. Необходимыми характеристиками для позиционирования гостиничного продукта являются:
- A) месторасположение гостиницы
  - B) состояние материально-технической базы гостиницы
  - C) спектр услуг и класс обслуживания
  - D) все перечисленные характеристики
16. Изменяющаяся цена на одинаковую гостиничную услугу в разные периоды года или при особых условиях продажи:
- A) сниженная цена

- В) стандартная цена
- С) дифференцированная цена
- Д) цена брутто/нетто

17. Что способствует изучению спроса и потенциального рынка для нового продукта, обмену опытом работы:

- А) реклама
- В) СМИ
- С) выставки
- Д) маркетинговые исследования

18. Кто разрабатывает и выполняет программу профилактики и предотвращения чрезвычайных ситуаций, процедуры адекватного реагирования на каждую чрезвычайную ситуацию:

- А) служба безопасности
- В) охрannое агентство
- С) инженерно-техническая служба
- Д) генеральный директор предприятия

19. Какой документ определяет время начала и окончания работы сотрудников:

- А) должностные инструкции
- В) устав предприятия
- С) трудовой договор

20. Кто подводит итоги по операциям за истекшие сутки, так как гостиница является предприятием, подводящим баланс по своим операциям в конце каждого рабочего дня:

- А) руководитель службы приема и размещения
- В) ночные аудиторы
- С) референт

21. Содержание услуги размещения включает:

А) пользование специальными помещениями (гостиничными номерами)  
В) услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д.

- С) предоставление проживания и питания
- Д) предоставление гостиничного номера и обслуживание проживания

22. Обслуживание клиента начинается с момента, когда он:

- А) приезжает в гостиницу
- В) звонит
- С) въезжает в номер
- Д) с момента оказания услуги

23. Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов, то с него взимается

- А) почасовая оплата
- В) плата за половину суток
- С) плата за полные сутки

24. Какой документ нужно предоставить для удостоверения личности гостя, не достигшего 14 лет:

- А) паспорт одного из родителей
- В) свидетельство о рождении
- С) ничего предоставлять не нужно

25. На основании чего кассир заполняет счет за проживание:

- А) квитанции
- В) карты гостя
- С) прейскуранта цен

26. Кто будит гостей в номере при необходимости (заказе):

- А) сотрудник службы приема и размещения

- В) горничная
  - С) телефонный оператор
  - Д) дежурный на этаже
- 27..Перечень дополнительных гостиничных услуг:
- А) зависит от категории гостиницы
  - В) регламентируется «Правилами предоставления гостиничных услуг»
  - С) формируется по требованиям гостей
  - Д) составляется по желанию владельца гостиницы
28. К дополнительным гостиничным услугам относятся:
- А) вызов скорой помощи
  - В) услуги проживания
  - С) услуги конференц-зала
  - Д) побудка гостя при необходимости
29. Что не относится к бесплатным дополнительным услугам в гостинице:
- А) предоставление кипятка, ниток, иглол
  - В) побудка гостя в назначенное время
  - С) вызов скорой помощи
  - Д) мелкий ремонт одежды

#### **2.1.4. Реферат**

Реферат является одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Реферат как форма оценочного средства предполагает краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются углубление теоретических знаний по изучаемому предмету.

#### **Примерные темы рефератов**

1. Современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.
2. История зарождения гостиничных цепей
3. Мировые гостиничные цепи
4. Перспективы развития отечественных гостиничных цепей
2. Факторы, определяющие и характеризующие гостиничный продукт.
3. Санаторно-курортные учреждения вашего региона и их особенности
4. Нормативно-правовое обеспечение классификации гостиниц в РФ
5. Функциональное назначение средств размещения и краткий обзор их основных типов
6. Особенности функционирования апарт-отелей
7. Сравнительный анализ современных автоматизированных систем управления, получивших распространение на российском и мировом рынке гостеприимных услуг.
8. Основные задачи службы безопасности отеля.
9. Назначение хосписов и их специфические особенности функционирования
10. Характеристика качества гостиничной услуги с точки зрения потребителя.
11. Мировые гостиничные бренды.
12. Гостиничная сеть «Мариотт»
13. Гостиничная сеть «Холидей Инн»
14. Зоны особого внимания на предприятиях индустрии гостеприимства, требующие использования системы охранных средств.
15. Функциональные особенности кемпингов
16. Специфика работы привокзальных гостиниц
17. Основные факторы, определяющие организационное построение гостиничного

предприятия.

18. Критерии классификации гостиничных номеров
19. Понятие «комфортность» для гостиничного предприятия
20. Туристический теплоход как средство размещения
21. Основоположники гостиничного бизнеса нашего города

### **Критерии оценивания**

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений.

Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над рефератом. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму реферата.

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Баллы</b>
В реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.	80-100
Основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.	70-79
В работе имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.	60-69
Реферат представлен, но тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	Менее 60

#### **2.1.5. Решение ситуационных задач**

Ситуационные задачи направлены не только на освоение конкретных знаний, умений и навыков в соответствии с Паспортом компетенций, что позволяет установить связь между содержанием образовательного процесса и реальными событиями, происходящими в сфере гостиничного бизнеса.

##### **Примерные практические задачи:**

– В холле гостиницы эконом-класса (город N) висит объявление «Администрация не несет ответственности за сохранность вещей постояльцев». Пользуясь положениями Гражданского кодекса РФ и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, объясните ошибку администрации гостиницы.

Составьте должностную инструкцию для сотрудника службы

Бронирования/СПиР/АХС/Безопасности (указать должность), используя виртуальную доски Rizzoma Ссылка: <https://rizzoma.com/> или. Ссылка: <https://www.classroomscreen.com/>

– Оформите информационный уголок потребителя в гостинице (перечислите необходимый пакет документов), используя виртуальные доски.

В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например,

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- скипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Определите правильную последовательность этапов развития мировой гостиничной индустрии:

- появление караван-сараев ()
- зарождение разветвленной сети постоянных дворов и таверн ()
- расцвет гостиниц при монастырях ()
- строительство гостиниц исключительно для обслуживания туристов ()
- возникновение гостиничных корпораций и синдикатов ()
- образование Международного союза владельцев гостиниц ()
- строительство мотелей для путешествующих автомобилистов ()
- превращение гостиничной базы в индустрию услуг и развлечений ()
- сегментация гостиничного рынка ()
- строительство супер-отелей и причудливых отелей, новые концепции менеджмента в гостиничном бизнесе (), используя цифровую платформу TimeMapper для построения таблиц, карт и графиков Ссылка: <http://timemapper.okfnlabs.org/>

Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг, используя цифровую платформу Webanketa. Ссылка: <https://webanketa.com/>

### Критерии оценки решения практических задач

Критерии оценивания	Баллы
комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	80-100
комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	70-79
затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций.	60-69
неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению безопасности клиента.	Менее 60



## **2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля**

### **2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений (вопросы к экзамену)**

#### **Примерный перечень экзаменационных вопросов**

1. История возникновения гостиничных услуг, развитие гостеприимства в современном мире.
2. Личности в истории гостиничного бизнеса. Э. Статлер и Ц. Ритц.
3. Гостиничная индустрия как сфера предпринимательства.
4. Место гостиничной индустрии в системе туризма.
5. Перспективы и тенденции развития гостиничного бизнеса в мировом пространстве.
6. Современные тенденции и перспективы развития российской гостиничной индустрии.
7. Основные показатели состояния гостиничного рынка Республики Татарстан.
8. Направления и тенденции развития гостиничного бизнеса в Республике Татарстан.
9. Специфические особенности гостиничных услуг.
10. Модели управления предприятием в гостиничном бизнесе.
11. Особенности развития гостиничных предприятий на основе франшизы. Мировые бренды в индустрии гостеприимства (охарактеризовать 1-2 бренда).
12. Понятие гостиничные цепи и основные критерии их деятельности на рынке.
13. Факторы развития индустрии гостеприимства (внешние и внутренние).
14. Факторы, мешающие созданию единой международной системы классификации гостиниц.
15. Сегментный анализ потребителей гостиничного предприятия.
16. Российская система классификация средств размещения.
17. Системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, принятые в странах Европы (привести примеры и охарактеризовать 2-3 системы).
18. Порядок классификации объектов туристической индустрии. Основные положения.
19. Виды гостиничных помещений. Требования к номеру, независимо от категории.
20. Основные требования к средствам размещения.
21. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные факторы, определяющие организационное построение гостиничного предприятия.
22. Понятие комфортность условий проживания в средствах размещения.
23. Основные услуги гостиничного предприятия. Формирование сопутствующих и дополнительных услуг предприятий индустрии
24. Роль дополнительных услуг в работе гостиничного предприятия.
25. Нормативы, стандарты, правила и их назначение для гостиничного объекта.
26. Контактные и неконтактные службы гостиничного предприятия.
27. Службы гостиницы (общая характеристика). Понятие и структура гостиничного цикла.
28. Служба приема, регистрации и размещения в деятельности гостиничного предприятия: цель, структура, особенности работы.
29. Служба эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия: цель, структура, особенности работы.
30. Служба бронирования: цель, задачи, значение.

31. Служба безопасности гостиничного предприятия: цель, задачи, значение.
32. Организация питания в средствах размещения.
33. Назначение и характеристика туристских отелей. Специфические особенности работы малых и мини-гостиниц.
34. Функциональные особенности гостиниц делового назначения.
35. Транзитные гостиницы и их отличительные характеристики.
36. Особенности функционирования курортных отелей.
37. Типы гостиничных номеров в средствах размещения РФ по нормативным требованиям их классификации.
38. Понятие «качество обслуживания» в гостиничном бизнесе.
39. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные положения.
40. Мотивация сотрудников гостиничного предприятия: методы и формы.

## **2.2. Фонд оценочных средств для проверки умений/навыков**

### **Экзаменационные задачи для проверки сформированности умений и навыков студентов**

*Задача 1.* Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

*Задача 2.* В гостинице «Советская» (г. Санкт-Петербург) к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы в гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

*Задача 3.* В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку \$1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

*Задача 4.* В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября–10 июня);
- средний (12 июня–1 июля и 31 августа–19 сентября);
- высокий (2 июля–4 августа и 21–30 августа);
- максимальный (5–20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

*Задача 5.* Составьте должностную инструкцию для сотрудника службы Бронирования/СПиР/АХС/Безопасности (указать должность) на виртуальной платформе  
Ссылка: <https://www.classroomscreen.com/>

*Задача 6.* В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например,

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного

учета состояния номерного фонда в гостинице.

*Задача 7.* Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 кв. м), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигры, бильярд). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами на виртуальной платформе

Ссылка: <https://www.classroomscreen.com/>

*Задача 8.* Определите правильную последовательность этапов развития мировой гостиничной индустрии:

- появление караван-сараев ()
- зарождение разветвленной сети постоянных дворов и таверн ()
- расцвет гостиниц при монастырях ()
- строительство гостиниц исключительно для обслуживания туристов ()
- возникновение гостиничных корпораций и синдикатов ()
- образование Международного союза владельцев гостиниц ()
- строительство мотелей для путешествующих автомобилистов ()
- превращение гостиничной базы в индустрию услуг и развлечений ()
- сегментация гостиничного рынка ()
- строительство супер-отелей и причудливых отелей, новые концепции менеджмента в гостиничном бизнесе (), используя цифровую платформу TimeMapper для построения таблиц, карт и графиков Ссылка: <http://timemapper.okfnlabs.org/>

*Задача 9.* Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки.

Гостиница «Западная» (3\*) построена в июле 2002 г. в Переяславле-Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак – подарок гостиницы. К услугам гостей имеют -Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично.

Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

*Задача 10.* Отдел кадров московского отеля «Marriot» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения, доверия, способности сопереживать. Одно из практических упражнений называется «ладушки» – все разбиваются на пары и играют в знакомую с детства игру. Смысл такого занятия: кто в состоянии поддерживать длительный контакт при игре в ладушки, тот способен эффективно общаться и в обычной жизни. После каждой игровой ситуации происходит обсуждение, во время которого еще раз проживаются все игровые эмоции и ощущения.

Объясните, почему эти тренинги предназначены в первую очередь для сотрудников службы приема и размещения и ресторанной службы. Предложите несколько упражнений, помогающих освоить невербальные навыки общения – осанку, позу, жесты, мимику. Ответ оформите в форме видео Flipgrid. Ссылка <https://info.flipgrid.com/>

*Задача 11.* 4-звездочный отель «Балчуг-Кемпински» (Москва) разработал 4-х часовой тренинг по имиджу для персонала, где рассматриваются вопросы одежды, ношения именных знаков, прически, украшений и макияжа. Для каких категорий персонала предназначен тренинг? Сформулируйте основные требования к внешнему виду персонала отеля такого класса.

**Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена**

<b>Характеристика ответа</b>	<b>Европейская оценка</b>	<b>Рубежные баллы</b>	<b>Оценка</b>	<b>Уровень сформированности компетенций</b>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи, дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	<b>A</b>	<b>100-96</b>	<b>5+</b>	<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	<b>A</b>	<b>95-91</b>	<b>5</b>	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно	<b>A</b>	<b>90-86</b>	<b>5-</b>	

обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	<b>B</b>	<b>85-81</b>	<b>4+</b>	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	<b>C</b>	<b>80-76</b>	<b>4</b>	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	<b>C</b>	<b>75-71</b>	<b>4-</b>	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	<b>D</b>	<b>70-66</b>	<b>3+</b>	
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических	<b>E</b>	<b>65-61</b>	<b>3</b>	<b>Пороговый уровень сформированности компетенций</b>

задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.				
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	<b>E</b>	<b>60</b>	<b>3-</b>	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы экзамена. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Практическая задача не решена.	<b>F</b>	<b>Менее 60</b>	<b>2</b>	<b>Компетенции не сформированы</b>

### 2.3. Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам курсовой работы

#### Примерные темы курсовых работы

1. Зависимость функционирования гостиничного предприятия от ее территориального месторасположения в мегаполисе города (на примере..)
2. Специфика организации работы кемпинга на рынке гостиничных услуг (на примере..)
3. Экологизация предприятий гостиничной отрасли (на примере..)
4. Особенности работы привокзальных гостиниц (на примере..)
5. Особенности функционирования малых отелей (на примере..)
6. Формирование гостиничных цепей в регионах России
7. Сравнительный анализ конкурентоспособности автономных гостиниц с сетевыми отелями
8. Перспективы развития рынка гостиничных услуг региона (города, района)
9. Мировые гостиничные цепи и их влияние на развитие гостиничного дела региона (города)
10. Анализ конкурентоспособности малой гостиницы
11. Роль дополнительных услуг в деятельности гостиничного предприятия (на примере..)
12. Влияние «звездности» на работу гостиничного предприятия
13. Специфика открытия гостиниц на основе франчайзинга
14. Особенности функционирования средств размещения развивающихся на основе франшизы
15. Развитие гостиничных сетей в России
16. Сравнительный анализ конкурентоспособности малых и крупных гостиничных предприятий (на примере..)
17. Нормативно-правовое обеспечение классификации средств размещения в РФ.
18. Специфические особенности гостиничных услуг и их влияние на деятельность гостиничного предприятия
19. Критерии качества гостиничных услуг конкретного предприятия
20. Формирование гостиничного продукта с учетом сегмента потребителей
21. Специфика функционирования деловых отелей на рынке гостиничных услуг города

22. Зависимость работы гостиничного предприятия от ее территориального расположения
23. Анализ рынка гостиничных услуг региона
24. Роль стандартов при обслуживании клиентов гостиничного предприятия
25. Анализ функциональной структуры конкретного гостиничного предприятия
26. Влияние потребителя на формирование гостиничного продукта
27. Взаимозависимость гостиничных услуг от сегмента потребителей
28. Зависимость ассортимента дополнительных услуг от функционального назначения гостиничного предприятия
29. Особенности функционирования придорожных гостиниц
30. Анализ системы жизнеобеспечения автономной гостиницы
31. Предметно-пространственная среда гостиничного предприятия в зависимости от его функционального назначения
32. Организация деятельности курортного учреждения
33. Анализ системы жизнеобеспечения сетевой гостиницы
34. Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия
35. Современное инженерно-техническое оборудование как фактор эффективного функционирования гостиничного предприятия
36. Особенности развития отечественных гостиничных сетей
37. Взаимозависимость деятельности гостиничного предприятия и туристических компаний
38. Факторы комфортного проживания в гостиничном комплексе
39. Гостиничное хозяйство: современное состояние и перспективы технического, экономического и социального развития отрасли (по материалам отечественной и зарубежной практики).
40. Государственное регулирование и поддержка работы предприятий индустрии гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт, региональные особенности.
41. Сегментация рынка гостиничных услуг: основные этапы, критерии, требования
42. Международные гостиничные правила.
43. Правила, порядок и ответственность за предоставление гостиничных
44. Развитие рынка услуг предприятий индустрии гостеприимства: на примере реально функционирующего предприятия индустрии гостеприимства услуг в стране.
45. Характеристика материально-технической базы гостиничного предприятия. Эксплуатация материально-технической базы.
46. Модели организации гостиничного бизнеса.
47. Современные системы классификации гостиничных предприятий: цель и задачи.
48. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы).
49. Система франчайзинга в гостиничном бизнесе: форма, примеры.
50. Основные программные продукты, используемые при планировании на предприятиях индустрии гостеприимства.
51. Формирование сопутствующих и дополнительных услуг предприятий индустрии гостеприимства, повышающих их конкурентоспособность и рентабельность.
52. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы).
53. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
54. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на примере гостиницы).
55. Система управления качеством в гостиничном предприятии.
56. Организационная структура гостиничного предприятия.
57. Организация работы службы приёма и размещения (на примере гостиницы).

58. Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы)

59. Организация досуга, проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).

60. Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).

**Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам курсовой работы**

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Демонстрирует глубокие знания теоретической части. Умеет применять полученные знания при практическом анализе конкретного предприятия. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, резервы повышения экономической эффективности работы предприятия и рассчитать экономической эффект от предложенных мероприятий. Студент творчески подошел к написанию курсовой работы и представил свои предложения по улучшению работы предприятия. Курсовая работа оформлена в соответствии с методическими указаниями по курсовой работе.	<b>A</b>	<b>100-96</b>	<b>5+</b>	<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>
Демонстрирует глубокие знания теоретической и практической частей курсовой работы. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Свободно владеет необходимыми навыками и приемами экономического анализа при объяснении практической части курсовой работы и расчетах экономического эффекта. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.	<b>A</b>	<b>95-91</b>	<b>5</b>	
Демонстрирует глубокие знания теоретической и практической частей курсовой работы. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Свободно владеет необходимыми навыками и приемами экономического анализа при объяснении практической части курсовой работы и расчетах экономического эффекта. В ответах на дополнительные вопросы допущены недочеты, исправленные студентом с помощью наводящих вопросов преподавателя. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.	<b>A</b>	<b>90-86</b>	<b>5-</b>	
Демонстрирует знания теоретической и практической частей курсовой работы. Правильно применяет и использует приемы и методы экономического анализа, могут быть допущены отдельные неточности или незначительные ошибки в анализе и при расчетах экономического эффекта. Курсовая работа оформлена в соответствии с	<b>B</b>	<b>85-81</b>	<b>4+</b>	<b>Базовый уровень сформированности</b>



требованиям.				
Демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Работа выполнена без существенных ошибок в расчетах. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако в них допущены неточности. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.	<b>C</b>	<b>80-76</b>	<b>4</b>	
Демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Работа выполнена без существенных ошибок. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки. Однако в них допущены незначительные ошибки. В работе встречаются отдельные незначительные ошибки.	<b>C</b>	<b>75-71</b>	<b>4-</b>	
Демонстрирует определенные знания, но не усвоил детали, допускает неточности, логическую последовательность, ошибки в курсовой работе. Допущены неточности в оформлении курсовой работы	<b>D</b>	<b>70-66</b>	<b>3+</b>	<b>Пороговый уровень сформированности компетенций</b>
Даны неполные ответы на вопросы по курсовой работе. Встречаются незначительные ошибки по тексту, в расчетах. Допущены неточности в оформлении курсовой работы Допущены неточности в оформлении курсовой работы	<b>E</b>	<b>65-61</b>	<b>3</b>	
Даны неполные ответы на вопросы по курсовой работе. Присутствует нелогичность изложения. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.	<b>E</b>	<b>60</b>	<b>3-</b>	
Не знает значительную часть теоретического и практического материала, допускает существенные ошибки в расчетах или ответах на вопросы. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Курсовая работа оформлена не в соответствии с требованиями локальных документов.	<b>F</b>	<b>Менее 60</b>	<b>2</b>	<b>Компетенции не сформированы</b>