

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

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
зав. кафедрой
Э.Р. Садыкова
Отделение
Протокол заседания
кафедры № 03
от «17» 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Технологии гостиничной деятельности
Направление 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	5
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	5
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)	7
4.3 Планы практических и семинарских занятий	8
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	13
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	14
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачами дисциплины являются:

- обучение теоретическим основам гостиничной деятельности, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;
- обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела

Уметь: проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей; применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания;

Владеть: навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части учебного плана. До начала изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения обеспечивающих дисциплин.

Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

- Сервисная деятельность
- Введение в гостиничное дело
- Социология
- Основы российской государственности
- Русский язык и деловое общение
- Безопасность жизнедеятельности
- Организация гостиничного дела
- Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг
- Правовое регулирование гостиничного сервиса
- ▼ Технология и организация услуг питания
- Документационное обеспечение управления гостиничным предприятием

Технологии гостиничной деятельности

Обеспечиваемые учебные дисциплины

↓ Проектирование гостиничной деятельности
Экономика гостиничного предприятия
Гостиничный менеджмент
↓ Маркетинг гостиничного предприятия

До начала изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» студент должен обладать следующими универсальными компетенциями:

УК-2: способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-4: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-5: способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-6: способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-8: способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

ОПК-2: способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3: способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4: способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2: способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

ПК-7: способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

ПК-8: способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» участвует в формировании компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Гостиничное дело»:

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

ОПК-3: «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности»

Процесс изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» направлен на формирование у студентов навыков осуществления производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
-------------------	--

Компетенция ОПК-1	
ОПК-1.4 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.8 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства
ОПК-1.5 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.5 У.9 Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии ОПК-1.5 У.9 Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии ОПК-1.5 В.6 Владеет навыками разработки и внедрения технологических новаций в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей
Компетенция ОПК-3	
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	ОПК-3.1. 3.2. Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела ОПК-3.1. У.2. Умеет проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей
ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСПП, ГОСТ, интегрированные системы)	ОПК-3.2. У.3. Умеет применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания ОПК-3.2. В.2. Владеет навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

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

-для очной формы обучения

Модульная разбивка курса «Технологии гостиничной деятельности»					
Направление: «Гостиничное дело»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоят. работа.	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции	практ.			
Модуль 1 «Общая характеристика гостиничной деятельности»					
Тема 1: Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	2	2	2	6	ОПК-3.1.32
Тема 2: Организация производства и технология деятельности гостиничного предприятия	4	4	4	12	
Модуль 2: «Основы производственно-технологической деятельности основных служб»					
*Тема 3: Организация и технология работы основных служб гостиницы. Служба приема и размещения	4	4	6	14	ОПК-3.1.32 ОПК-3.1. У.2 ОПК–3.2. У.3.
*Тема 4: Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Служба обслуживания	4	4	5	13	
Модуль 3: «Основы производственно-технологической деятельности функциональных, вспомогательных и дополнительных служб»					
*Тема 5: Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы	4	4	4	12	
*Тема 6:Служба дополнительных и сопутствующих услуг	4	4	4	12	
Модуль 4:«Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса»					
Тема 7: Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	2	2	5	8	ОПК-3.1.32 ОПК-3.1. У.2 ОПК–3.2. У.1. ОПК–3.2. В.2.
Тема 8: Профессиональные стандарты обслуживания. Культура обслуживания	4	4	5	13	
Тема 9: Квалификационные требования к персоналу	4	4	5	13	
Модуль 5 «Современные технологии гостиничной деятельности»					
Тема 10: Технологии риск-менеджмента в гостиничной деятельности	2	4	5	11	ОПК-3.1.32 ОПК-3.1. У.2 ОПК–3.2.

Тема 11: Интернет-технологии в гостиничной деятельности	4	2	5	11	У.3. ОПК–3.2. В.2. ОПК-1.4 3.11 ОПК-1.4 3.11 ОПК-1.4 У.8 ОПК-1.4 У.8 ОПК-1.5 У.9 ОПК-1.5 В.6
Подготовка и написание курсовой работы			36	36	
Подготовка к экзамену			18	18	
ВСЕГО	38	38	104	180	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

-для заочной формы обучения

Модульная разбивка курса «Технологии гостиничной деятельности»					
Направление: «Гостиничное дело»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоят. работа.	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции	практ.			
Модуль 1 «Общая характеристика гостиничной деятельности»					
Тема 1: Гостиничные предприятия как часть сферы услуг			3	3	ОПК-3.1.32
Тема 2: Организация производства и технология деятельности гостиничного предприятия	1	2	6	9	
Модуль 2: «Основы производственно-технологической деятельности основных служб»					
*Тема 3: Организация и технология работы основных служб гостиницы. Служба приема и размещения	2	2	12	16	ОПК-3.1.32 ОПК-3.1. У.2 ОПК–3.2. У.3.
*Тема 4: Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Служба обслуживания	2	2	12	14	
Модуль 3: «Основы производственно-технологической деятельности функциональных, вспомогательных и дополнительных служб»					
*Тема 5: Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы	1		11	12	
*Тема 6:Служба дополнительных и сопутствующих услуг	1		13	14	
Модуль 4:«Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса»					
Тема 7: Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	2	2	11	15	ОПК-3.1.32 ОПК-3.1. У.2 ОПК–3.2. У.1. ОПК–3.2. В.2.
Тема 8: Профессиональные стандарты обслуживания. Культура обслуживания		1	9	10	
Тема 9: Квалификационные требования к персоналу		1	10	11	
Модуль 5 «Современные технологии гостиничной деятельности»					

Тема 10: Технологии риск-менеджмента в гостиничной деятельности	1		11	12	ОПК-3.1.32 ОПК-3.1. У.2 ОПК-3.2. У.3.
Тема 11: Интернет-технологии в гостиничной деятельности			8	8	ОПК-3.2. В.2. ОПК-1.4 3.11 ОПК-1.4 3.11 ОПК-1.4 У.8 ОПК-1.4 У.8 ОПК-1.5 У.9 ОПК-1.5 В.6
Подготовка и написание курсовой работы			36	36	
Подготовка к экзамену			18	18	
ВСЕГО	10	10	160	180	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

Пояснительная записка

к модульному курсу «Технологии гостиничной деятельности»

Данный модульный курс состоит из пяти модулей.

Модуль 1. «Общая характеристика гостиничной деятельности» включает в себя изучение двух учебных тем, по завершению которых студенты должны:

Знать:

- нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.

По результатам Модуля 1 проводится устный и письменный опрос.

Модуль 2. «Основы производственно-технологической деятельности основных служб» представлен двумя учебными темами, в результате изучения которых студенты должны:

Знать:

- организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; основы анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

Уметь:

- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов в гостиницах;
- осуществлять технологические процессы обслуживания гостя на различных этапах гостевого цикла.

Модуль завершается написанием реферата.

Модуль 3. «Основы производственно-технологической деятельности функциональных, вспомогательных и дополнительных служб» представлен двумя учебными темами, в результате изучения которых студенты должны:

Знать:

- основы производственно-технологической деятельности функциональных, вспомогательных и дополнительных служб в гостиницах и других средствах размещения; основы анализа их деятельности;

Уметь:

- обеспечивать эффективную организацию функциональных, вспомогательных и дополнительных процессов в гостиницах и др. средствах размещения;
- осуществлять технологические процессы обслуживания гостя на различных этапах гостевого цикла.

Модуль завершается работой по решению практических задач.

Модуль 4. «Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса» охватывает три учебные темы, в результате изучения которых студенты должны:

Знать:

- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц;
- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;
- измерения удовлетворенности потребителей и персонала.

Уметь:

- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;
- анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения.

Владеть:

- навыками применения нормативных, правовых документов, стандартов в гостиничной деятельности;
- навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности;
- технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг.

По результатам освоения модуля проводится письменное тестирование.

Модуль 5. «Современные технологии гостиничной деятельности» включает в себя изучение двух учебных тем, по завершению которых студенты должны:

Знать:

- виды рисков в гостиничном бизнесе;
- технологии риск-менеджмента в гостиничной деятельности;
- методы оценки вероятности возникновения рисков;
- современные интернет-технологии в гостиничной деятельности и специализированные программные продукты для гостиниц

Уметь:

- проводить оценку внутрифирменных рисков гостиничного предприятия;
- применять современные интернет-технологии в профессиональной деятельности;
- работать в специализированных программах;

Владеет:

- методами и приемами по снижению уровня рисков гостиничного предприятия;
- навыками организации работы гостиничного предприятия с применением интернет-технологий;
- навыками работы в специализированных программах.

Модуль завершается работой по решению практических заданий.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1: Гостиничные предприятия как часть сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные, сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение.

Функциональные требования к гостиницам. Характеристика материально-технической базы гостиниц.

Тема 2: Организация производства и технология деятельности гостиничного предприятия. Система управления гостиничным предприятием. Нормативно-правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы.

Тема 3: Организация и технология работы основных служб гостиницы.

Служба приема и размещения. Структура, цель, основные функции. Бронирование мест в гостинице. Прием заявок и их обработка. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление услуг проживания. Перечень форм документов строгой отчетности.

Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформление выезда. Услуги связи, банковские и другие

Тема 4: Административно хозяйственные службы отеля. Структура, цель, основные функции службы. Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Виды уборок. Технология проведения уборочных работ. Специальные правила обслуживания гостей в номерах и т.д. Служба обслуживания.

Тема 5: Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы.

Функциональные службы: служба маркетинга, финансовая служба, служба безопасности, рекламная и информационно-справочная деятельность, связи с общественностью, выставочная деятельность.

Вспомогательные службы: инженерно-техническая служба, охрана труда, служба снабжения и складирования, бельевое хозяйство.

Тема 6: Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Структура, функции и значение в технологии гостиничного обслуживания. Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг и т.д.

Тема 7: Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы: Особенности: ограниченные возможности хранения, срочный характер, сезонный характер спроса, неоднородность качества обслуживания. Виды: основной продукт. Сопутствующий гостиничный продукт. Дополнительная гостиничная продукция. Родовой продукт. Ожидаемый гостиничный продукт. Расширенный продукт. Потенциальный гостиничный продукт.

Тема 8: Профессиональные стандарты обслуживания. Роль и значение ПС. Квалификационные уровни. Должностные обязанности сотрудников первого (телефонист, швейцар, носильщик), второго (менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, портье) и третьего (начальник службы приема и размещения, старший администратор). Должностные обязанности работников каждого квалификационного уровня, основные навыки и знания, необходимые для их выполнения. Культура обслуживания.

Тема 9: Квалификационные требования к персоналу гостиницы Должностные инструкции.

Тема 10: Технологии риск-менеджмента в гостиничной деятельности. Общие понятия и классификации рисков. Методы оценки вероятности возникновения рисков. Оценка внутрифирменных рисков. Мероприятия по снижению уровня рисков в гостиничном бизнесе.

Тема 11: Интернет-технологии в гостиничной деятельности. Специализированные программные продукты для гостиниц

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Тема 1: Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию «сфера услуг».
2. Назовите характерные особенности сферы услуг.
3. Перечислите факторы, влияющие на деятельность гостиничных предприятий.
4. Укажите статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие
5. Каковы основные показатели гостиничных предприятий?
6. Перечислите факторы, влияющие на спрос гостиничных мест.
7. Перечислите цели гостиничного предприятия.
8. В чем состоят особенности развития гостиничного хозяйства регионов?
9. Перечислите общие требования к средствам размещения.
10. Какие функциональные требования предъявляются к гостиницам?
11. Охарактеризуйте материально-техническую базу гостиницы?
12. Какие ресурсосберегающие технологии применяются в средствах размещения?

Тема 2: Организация производства и технология деятельности гостиничного предприятия

Семинарское занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите основные службы организационной структуры гостиницы.
2. Дайте определение понятию «рабочее место».
3. Какая существует связь между миссией отеля и целью его функционирования, между целями отдельных служб гостиницы и общей стратегией данного предприятия?
4. С какой целью проводится аттестация рабочих мест предприятия?
5. В чем особенность *системы управления* гостиницей, разработанной В. В. Ивановым и А. В. Воловым?
6. Назовите основные права и обязанности руководящего состава гостиницы.
7. Цели и задачи проведения совещаний и переговоров.
8. Перечислите функции службы управления персоналом.

Семинарское занятие № 2

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите основные правовые нормативные документы в сфере гостиничной деятельности.
2. Чем заключается разница между технической и технологической документациями?
3. Перечислите все известные вам внутриорганизационные нормативные документы.
4. Перечислите требования к *Стандартам* гостиничного обслуживания.
5. Какие документы относят к отчетным документам службы приема и размещения.
6. Дайте определения понятиям «Стандартизация», «Сертификация», «Лицензирование».
7. Кто осуществляет государственный контроль за соблюдением требований технического регламента.
8. Назовите лицензированные виды деятельности в гостинице.

Тема 3: Организация и технология работы основных служб гостиницы. Служба приема и размещения

Семинарское занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы основные функции службы приема и размещения? Порядок предоставления услуг.
2. Каков порядок регистрации и размещения гостей?

3. Назовите существующие специальные правила обслуживания гостей в номерах.
4. Прокомментируйте ситуацию досрочного выезда гостя из гостиницы.
5. Озвучьте алгоритм регистрации по прибытии.
6. Регистрация несовершеннолетних граждан, временная регистрация, порядок осуществления миграционного учета лиц без гражданства
7. Регистрация и миграционный учет иностранных граждан
8. Назовите известные вам виды расчетов с клиентами гостиницы.

Задача:

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

А. Номер люкс стоимостью 230 у.е. за номер:

Заезд: 09.09. в 23.00

Выезд: 21.09. в 18.00

Б. Одноместный номер стоимостью 45 у.е. за номер:

Заезд: 23.10. в 09.00

Выезд: 27.10. в 15.00

В. Апартаменты стоимостью 200 у.е. за номер:

Заезд: 02.12. в 01.00

Выезд: 07.12. в 19.00

и др.

Практическое занятие № 2 Посещение отеля. Знакомство с реальной процедурой бронирования.

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите работу службы бронирования.
2. Назовите источники получения заявок на бронирование.

Практическое задание:

1. Отработка навыка принятия телефонной заявки на бронирование.
2. Составление списка вопросов для процедуры бронирования.
3. Заполнение заявки на бронирование.

Тема 4: Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Служба обслуживания

Семинарское занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Каков состав службы номерного фонда.
2. Каковы функции службы эксплуатации номерного фонда?
3. Обязанности руководителя службы номерного фонда.
4. Какие виды уборки номеров вы можете назвать?
5. В какой последовательности производится ежедневная уборка помещений?
6. Перечислите правила уборки номеров.
7. Назовите известные вам требования к содержанию бельёвого хозяйства.

Семинарское занятие №2

1. Перечислите статусы номеров гостиницы.
2. Кто и в какое время исправляет статусы номеров в гостинице.
3. Расскажите об организации учета и возврата забытых вещей.
4. Расскажите о хранении и сроках хранения забытых вещей в гостинице.
5. Назовите методы оказания первой доврачебной помощи.
6. Перечислите основные должности сотрудников службы обслуживания номерного фонда.

7. Опишите кратко работу сотрудников службы обслуживания.

Тема 5: Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы

Семинарское занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите функции главного инженера гостиницы.
2. Состав инженерной службы.
3. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
4. Системы инженерно-технического оборудования.
5. Цель охраны труда.
6. Виды инструктажа на предприятии.
7. Состав инструкции по технике безопасности.
8. Функции службы снабжения и складирования.
9. Предназначение материально-технического снабжения гостиницы.
10. Списание белья, пришедшего в негодность.

Семинарское занятие №2

Вопросы для обсуждения:

1. Цель и задачи маркетинговой службы гостиничного предприятия.
2. Кто определяет ценовую политику гостиничного предприятия?
3. Исходя из чего устанавливается цена номера в гостинице?
1. 4. Основные каналы сбыта гостиничного продукта.
4. Виды гостиничной рекламы, особенности.
5. Цель и задачи отдела по связям с общественностью.
6. Цель и задачи выставочной деятельности современных гостиничных предприятий.
7. Должностные обязанности главного бухгалтера гостиничного предприятия.
8. Основные участки учета бухгалтерии.
9. Цель и задачи службы безопасности.

Тема 6: Служба дополнительных и сопутствующих услуг

Семинарское занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите особенности гостиничных услуг.
2. Какие услуги гостиница обязана предоставить бесплатно?
3. Назовите известные вам виды дополнительных услуг.
4. Классификация платных дополнительных услуг.

Семинарское занятие №2

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите услуги сервис-бюро.
2. Содержание программы обслуживания туристов.
3. Перечислите услуги спортивно-оздоровительного центра.
4. Назовите виды лечебно-оздоровительных услуг.
5. Почему бизнес-центры стали неотъемлемой частью современных высококлассных гостиниц?

Тема 7: Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы

Практическое занятие №1. Посещение одного из сетевых отелей Казани. Знакомство с гостиничным продуктом, его видами. Анализ типов гостиничного продукта. Сравнительно-сопоставительный анализ гостиничных продуктов двух сетевых отелей.

Практическое занятие №2.

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите общие требования к гостиницам любой категории.
2. Какие типы гостиничного продукта вы можете назвать?
3. Что вы понимаете под позиционированием гостиничного продукта?
4. Какими правилами следует руководствоваться при разработке новых продуктов?
5. Технология формирования и предоставления бизнес пакетов в гостинице.
6. Назовите известные вам способы привлечения новых клиентов.

Тема 8: Профессиональные стандарты обслуживания. Культура обслуживания

Семинарское занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Международные стандарты обслуживания. Требования к стандартам обслуживания.
2. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
3. Производственные и профессиональные стандарты.
4. Какие социальные потребности у человека вы можете назвать?
5. Перечислите наиболее важные правила общения персонала с клиентами.
6. Каким стандартам гостеприимства должны следовать все работники гостиницы?
7. Что относят к навыкам профессионального общения?
8. В чем, по вашему мнению, состоят психологические проблемы персонала?
9. Опишите систему оценки удовлетворенности клиента.

Практическое занятие №2

Самостоятельная работа: стандарты обслуживания в наиболее известных сетевых отелях.

Творческая работа: составьте должностные характеристики, необходимые для служащих отеля «фронт-офис» и «бэк-офис».

Тема 9: Квалификационные требования к персоналу

Семинарское занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Может ли должностная инструкция повлиять на работу человека и его отношения в коллективе?
2. Какова, по вашему мнению, основная задача должностной инструкции?
3. Назовите правила составления должностной инструкции.
4. Опишите структуру должностной инструкции.
5. Назовите основные аспекты должностных обязанностей руководящих работников (директор, администратор).
6. Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы приема и размещения.
7. Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы обслуживания.
8. Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы питания.

Семинарское занятие №2

1. Перечислите основные требования к культуре поведения гостиничного работника.
2. Перечислите основные правила ведения телефонных переговоров.

3. Какие требования предъявляются к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы?
4. Знания, умения и навыки специалиста гостиничного бизнеса: психологические характеристики личности, техники эффективного общения, установки в общении, технологии общения в различных деловых ситуациях.
5. Понятие сервисной ментальности.
6. Профессиональные и личностные требования, предъявляемые к персоналу в гостиницах.
7. В соответствии с каким законом рассматриваются письменные жалобы клиентов.

Тема 10: Технологии риск-менеджмента в гостиничной деятельности

Практическое занятие №1

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию «риск».
2. Что определяет риск-менеджмент в гостиничной деятельности?
3. Назовите наиболее важные свойства риск-менеджмента.
4. Перечислите виды рисков в гостиничном бизнесе.
5. Перечислите объекты имущественного риска.
6. Назовите объекты рисков убытка от перерыва в деятельности предприятия.
7. Перечислите объекты риска источника повышенной опасности.
8. В чем заключается риск предприятия на уровень рисков организаций-партнеров?

Практическое занятие №2

Вопросы для обсуждения:

1. Феномен риска в инновационной деятельности предприятия.
2. Формирование институциональной среды риск-менеджмента.
3. Функция полезности Неймана-Моргенштерна.
4. Государственное регулирование рисков.
5. Человеческий фактор в управлении рисками.
6. Личностные факторы, влияющие на степень риска при принятии управленческих решений.
7. Экологические риски.
8. Информационные риски.
9. Влияние факторов рыночного равновесия на изменение экономического риска.
10. Возникновение рисков при постановке миссии и целей предприятия.

Тема 11: Интернет-технологии в гостиничной деятельности

Практическое занятие №1 *Посещение отеля города. Ознакомление с технологиями обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.*

Вопросы для обсуждения:

1. Какую автоматизированную систему управления гостиницей использует отель в своей работе?
2. Что является преимуществом данной системы автоматизации:
 - минимум работы с бумагами;
 - оперативность обслуживания гостей;
 - простота и легкость в использовании;
 - другой ответ _____.
3. Что, на Ваш взгляд, является недостатком данной системы:
 - сложность и продолжительность периода изучения системы;
 - сложности, связанные с вводом данных и их обработкой;

- несовершенство интерфейса (неудобное для пользователя отображение данных на мониторе, сложность поиска необходимой функции на экране монитора);
 - трудность в использовании для пользователей, не имеющих достаточного опыта в работе с компьютером;
 - угроза здоровью из-за постоянного контакта с компьютером;
 - другой ответ _____.
4. Знакомы ли Вы с другими информационными системами? Если да, то, с какими именно?

Практическое занятие №2

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите известные вам технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
2. Перечислите самые известные глобальные системы бронирования.
3. АСУ «Эдельвейс».
4. АСУ «Opera»
5. АСУ «Fidelio»
6. АСУ «Shelter»

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.

Представленные варианты содержат различные задания: проблемный вопрос, план ответа на конкретный вопрос, реферат, эссе, аннотация к книге, составление глоссария, кроссворда, проведение социологического исследования.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. 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
2. 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

Дополнительная литература:

3. 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

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Интернет-источники:

1. Электронно-библиотечная система www.iprbookshop.ru.
2. Web-ресурс «ProHotel.ru» <http://www.prohotel.ru/>
3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>
4. Ассоциация отельеров РТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aokrt.ru/>
5. 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 – 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 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

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

**Оценка уровня сформированности компетенции ОПК-1
в части дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»**

**ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания
в части дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов- выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.8 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства	Устный или письменный тестовый опрос. Презентация. Реферат. Курсовая работа. Экзамен.
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.8 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства ОПК-1.5 У.9 Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии ОПК-1.5 У.9 Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии	Устный или письменный тестовый опрос. Презентация. Выступление на семинаре. Курсовая работа. Экзамен.
3	Повышенный уровень (относительно порогового)	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства	Устный или письменный и тестовый опрос.

	уровня) (От 86 до 100 баллов)	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.8 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства ОПК-1.5 У.9 Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии ОПК-1.5 В.6 Владеет навыками разработки и внедрения технологических новаций в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей	Презентация. Выступление на семинаре.. Решение ситуационных задач. Курсовая работа. Экзамен.
--	---	---	--

**Оценка уровня сформированности компетенции ОПК-3
в части дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»**

**ОПК-3: СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ ТРЕБУЕМОЕ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ИЗБРАННОЙ СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
в части дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов- выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ОПК-3.1. 3.2. Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела ОПК-3.2. У.3. Умеет применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям;	Устный или письменный тестовый опрос. Презентация. Реферат. Курсовая работа. Экзамен.

2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	<p>ОПК-3.1. 3.2. Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела</p> <p>ОПК-3.2. У.3. Умеет применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания</p>	<p>Устный или письменный тестовый опрос. Презентация. Выступление на семинаре. Курсовая работа. Экзамен.</p>
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	<p>ОПК-3.1. 3.2. Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела</p> <p>ОПК-3.1. У.2. Умеет проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей</p> <p>ОПК-3.2. У.3. Умеет применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания</p> <p>ОПК-3.2. В.2. Владеет навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг</p>	<p>Устный или письменный и тестовый опрос. Презентация. Выступление на семинаре.. Решение ситуационных задач. Курсовая работа. Экзамен.</p>

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:
«Технологии гостиничной деятельности»

направление подготовки: 43.03.03.Гостиничное дело

профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Казань

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 Примерная тематика и критерии оценки курсовой работы.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<div style="text-align: center;"> Формы контроля <hr/> Формируемые компетенции и их индикаторы </div>	ОПК-1		ОПК-3	
	ОПК-1.4	ОПК-1.5	ОПК-3.1	ОПК-3.2.
Формы текущего контроля				
выступление на семинаре	3.11 У.8	У.9	3.2.,У.2.	У.3.
презентация	3.11	У.9	3.2.,У.2.	У.3.
тестирование письменное	3.11 У.8		3.2.	У.3.
решение ситуационных задач	3.11 У.8	У.9 В.6	3.2.У.2.	У.3.В.2.
реферат	3.11 У.8	У.9	3.2.,У.2.	У.3.В.2.
Формы промежуточного контроля				
курсовая работа	3.11 У.8	У.9	3.2.,У.2.	У.3.
экзамен	3.11 У.8	У.9 В.6	3.2.,У.2.	У.3. В.2.

З- знания, У- умения, В – владения навыками

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 и умений (ОПК-3.1.) в виде устного опроса, а также выступление студентов по технологии гостиничной деятельности.

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:

- Общие требования к средствам размещения.
- Современные ресурсосберегающие технологии в средствах размещения.
- Правовые нормативные документы в сфере гостиничной деятельности.
- Лицензированные виды деятельности в гостинице.
- Основные должности сотрудников службы обслуживания номерного фонда.
- Технологические особенности проведения уборочных работ.
- Профессиональные и личностные требования, предъявляемые к персоналу в гостиницах.

- Технологические особенности формирования и предоставления бизнес пакетов в гостинице.
- Международные стандарты обслуживания. Требования к стандартам обслуживания и др.

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	90-100
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:

- Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы.
- Технологические особенности проведения текущей уборки в отеле.
- Виды уборочных работ. Основные правила их проведения.
- Специализированные программные продукты для гостиниц.
- Должностные обязанности работников каждого квалификационного уровня, основные навыки и знания, необходимые для их выполнения. Культура обслуживания.
- Организации учета и возврата забытых вещей в отеле.
- Основные аспекты должностных обязанностей работников службы приема и размещения.
- Основные аспекты должностных обязанностей работников службы обслуживания.
- Основные аспекты должностных обязанностей работников службы питания.
- Требования к Стандартам гостиничного обслуживания и др.

Подготовить презентации на основе онлайн-платформы Canva Ссылка: <https://www.canva.com/>

Критерии оценки творческого задания

Баллы	100	80	60	Менее 6
Содержание	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
Дизайн	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
Графика	Хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание	Графика соответствует содержанию	Графика мало соответствует содержанию	Графика не соответствует содержанию
Грамотность	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

- Какого вида услуг не предусмотрено в гостиницах и средствах размещения:
 - основные услуги
 - дополнительные услуги
 - сопутствующие услуги
 - частные услуги
- Гостиничные услуги, предоставляющиеся за дополнительную плату:
 - услуги химчистки и прачечной
 - доставка корреспонденции
 - пользование аптечкой
 - вызов скорой помощи
- К особенностям гостиничных услуг относится:
 - неодновременность процессов производства и потребления
 - широкое участие персонала в производственном процессе
 - сезонный характер спроса
 - все перечисленные факторы
- Акт управления, издаваемый руководителями министерств, ведомств, местных администраций, а также руководителями предприятий, учреждений и организаций, вступающих в силу с момента их подписания, если не установлены другие сроки введения их в действие:
 - инструкция
 - приказ
 - распоряжение
 - локальные нормативные акты
- Что определяет уровень (класс) гостиницы:
 - состояние материально-технической базы
 - материально-производственные запасы
 - материально-вещественная структура

- D) проектно-сметная документация
6. Что не относится к основным средствам предприятия:
- A) здание
 - B) оборудование
 - C) транспортные средства
 - D) капитал
7. Какую площадь гостиничной автостоянки планируют на стоянку одного автомобиля:
- A) 13 м^2
 - B) 23 м^2
 - C) 33 м^2
8. Инвестиционная операция, обеспечивающая изменение технологии производственного процесса для получения новой продукции или услуг:
- A) приобретение гостиничных комплексов;
 - B) репрофилирование
 - C) реконструкция
 - D) модернизация
9. К какой службе гостиницы относятся службы безопасности, продаж и маркетинга, управления персоналом, финансовая служба:
- A) административная
 - B) сервисная
 - C) вспомогательная
 - D) функциональная
10. Кем разрабатывается положение о структурном подразделении, в котором определяются правовой статус, задачи, функции, права, обязанности и ответственность подразделения:
- A) руководителем подразделения
 - B) заместитель директора предприятия
 - C) руководитель предприятия
 - D) юрист на предприятии
11. Кто определяет правила документооборота на предприятии:
- A) заместитель директора
 - B) генеральный директор
 - C) юрист
12. Какое направление (блок) работы по организации управления гостиничным предприятием включает в себя подсистему управления материально-технической базой гостиницы и подсистему внутрикорпоративного маркетинга (управления персоналом). Управление материально-технической базой гостиницы направлено на стабильное обеспечение предприятия материальными ресурсами, поддержание в технически исправном состоянии здания гостиницы и всех технических систем:
- A) блок стратегического управления
 - B) блок управления факторами производства услуг
 - C) блок управления производством услуг (обслуживание)
13. Кто не входит в состав административной службы:
- A) генеральный директор
 - B) заместитель генерального директора
 - C) пресс-секретарь
 - D) менеджер по продажам
14. Что не относится к документам по учету кадров на предприятии:
- A) приказ (распоряжение) о приеме работника на работу
 - B) личная карточка работника
 - C) платежная ведомость
 - D) штатное расписание
15. К сотрудникам гостиницы предъявляются следующие квалификационные

требования:

- А) требования к уровню образования, к стажу работы, к повышению квалификации персонала, требования к знанию иностранных языков
- В) требования к уровню образования, требования к знанию иностранных языков
- С) требования к уровню образования, к стажу работы

Тема 4.

16. Необходимыми характеристиками для позиционирования гостиничного продукта являются:

- А) месторасположение гостиницы
- В) состояние материально-технической базы гостиницы
- С) спектр услуг и класс обслуживания
- Д) все перечисленные характеристики

17. RACK RATE – это:

- А) официальные цены туроператора
- В) официальные цены турфирмы
- С) официальные цены гостиницы

18. Изменяющаяся цена на одинаковую гостиничную услугу в разные периоды года или при особых условиях продажи:

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

19. Издание в виде брошюры небольшого формата, на страницах которых помещают фотографии гостиницы: центрального входа, жилых номеров, холлов, ресторанов, банкетных залов, конференц-залов, бизнес- и спортивно-оздоровительных центров с кратким описанием предлагаемых услуг, указываются адрес, телефоны гостиницы, адрес электронной почты и др.:

- А) проспект
- В) буклет
- С) листовка
- Д) каталог

20. С чего начинается рабочий день референта в гостинице:

А) с изучения информации службы приема о проживающих в гостинице и забронировавших номера и дополнительные услуги

В) с составления картотеки национальных праздников, юбилеев партнеров, офисов (представительств), находящихся в городе, где расположена гостиница

С) со сбора отзывов гостей о гостинице

Д) с разработки анкеты для гостей, анализа ответов, доведения до сведения руководителей гостиницы пожеланий и замечаний клиентов

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

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

22. Без чьей подписи денежные и расчетные документы, финансовые и кредитные обязательства считаются недействительными и не должны приниматься к исполнению:

- А) бухгалтера
- В) главного бухгалтера
- С) генерального директора
- Д) финансового директора

23. Верно ли суждение: «Главный бухгалтер визирует заключаемые хозяйственные

договоры и приказы, связанные с финансово-производственной деятельностью»:

- А) верно
- В) неверно

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

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

25. Кому подчинена инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей:

- А) инженеру
- В) системному администратору
- С) главному инженеру

26. С какой периодичностью проводятся инструктажи по технике безопасности на предприятии:

- А) 1 раз в 3 месяца
- В) 2 раза в 3 месяца
- С) 3 раза в 3 месяца

27. В каком случае сотрудник должен пройти специальный инструктаж:

- А) в случае, если сотрудник, не прошел вводный и первичный инструктажи
- В) в случае, если работник привлекается к работам, не входящим в основные его обязанности

С) в случае, если сотрудник нарушил правила, нормы и инструкции по технике безопасности

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

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

29. С какой периодичностью осуществляется смена постельного белья в трехзвездной гостинице:

- А) 1 раз в 5 дней
- В) 1 раз в 3 дня
- С) ежедневно

30. Что не включают в себя социальные гарантии на предприятии:

- А) отпуск
- В) оплату больничного листа
- С) оплата мобильной телефонной связи
- Д) медицинское страхование

31. Кто не входит в службу снабжения и складирования:

- А) работники складов
- В) экспедиторы
- С) грузчики
- Д) инженеры

32. С какой периодичностью проводится списание белья, пришедшего в негодность:

- А) один раз в квартал
- В) два раза в квартал
- С) один раз в месяц

33. Кто ведет необходимую документацию, следит за исправностью машин и оборудования, отвечает за организацию работы прачечной, расход материалов, нормальное обеспечение всего рабочего процесса:

- A) руководитель прачечной
 - B) администратор этажа
 - C) заведующий бельевой
 - D) работник службы снабжения
34. Как часто проводится инвентаризация постельного белья в гостинице:
- A) 1 раз в полгода
 - B) 2 раза в полгода
 - C) ежегодно
35. Кто подводит итоги по операциям за истекшие сутки, так как гостиница является предприятием, подводящим баланс по своим операциям в конце каждого рабочего дня:
- A) руководитель службы приема и размещения
 - B) ночные аудиторы
 - C) референт
36. Содержание услуги размещения включает:
- A) пользование специальными помещениями (гостиничными номерами)
 - B) услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д.
 - C) предоставление проживания и питания
 - D) предоставление гостиничного номера и обслуживание проживания
37. Обслуживание клиента начинается с момента, когда он:
- A) приезжает в гостиницу
 - B) звонит
 - C) въезжает в номер
 - D) с момента оказания услуги
38. Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов, то с него взимается
- A) почасовая оплата
 - B) плата за половину суток
 - C) плата за полные сутки
39. Какой электронной системы бронирования нет:
- A) GALILEO
 - B) RESERV
 - C) Worldspan
 - D) Эдельвейс
40. Какой документ нужно предоставить для удостоверения личности гостя, не достигшего 14 лет:
- A) паспорт одного из родителей
 - B) свидетельство о рождении
 - C) ничего предоставлять не нужно
41. Что предусматривает нахождение иностранного гостя в РФ:
- A) доступ к государственной службе и государственному управлению
 - B) право избираться и быть избранными
 - C) право проведения собраний, митингов и других политических акций
 - D) ответственность по уголовному и административному кодексам РФ
42. На основании чего кассир заполняет счет за проживание:
- A) квитанции
 - B) карты гостя
 - C) прейскуранта цен
43. Сколько экземпляров телефонограммы заполняется для передачи текстового сообщения гостю, в случае его отсутствия:
- A) в одном
 - B) в двух
 - C) в трех

44. Кто будит гостей в номере при необходимости (заказе):
- A) сотрудник службы приема и размещения
 - B) горничная
 - C) телефонный оператор
 - D) дежурный на этаже
45. Уборка, производящаяся в четырех- и пятизвездочных гостиницах, включающая заправку кровати, уборку санузла замену пепельницы на чистую, контроль за состоянием жилого номера в течение дня:
- A) генеральная уборка
 - B) ежедневная уборка
 - C) промежуточная уборка
 - D) вечерняя уборка
46. Что необходимо делать в первую очередь в ходе уборочных операций в номере:
- A) уборка постели
 - B) удаление пыли
 - C) влажная уборка пола
 - D) уборка ванной комнаты
47. В каком случае проводится нестандартная уборка номера:
- A) в случае отсутствия гостя
 - B) в случае если гость сам попросил убрать его номер
 - C) в случае болезни гостя и с его разрешения
 - D) после выезда гостя
48. Какие вещи гостя не следует трогать во время уборки:
- A) дамские сумки, мужские портфели, бумаги, документы, деньги, книги, журналы, ювелирные украшения
 - B) пижаму, чемодан или дорожную сумку
 - C) верхнюю одежду, головные уборы
 - D) обувь
49. Какие номера горничная убирает в первую очередь:
- A) жилые номера
 - B) забронированные номера
 - C) освободившиеся номера
50. Какого статуса номеров не существует:
- A) занят сегодня
 - B) свободный
 - C) занятый
 - D) убирается сейчас
51. Кто подписывает акт о забытых в гостинице вещах:
- A) горничная и дежурный администратор
 - B) сотрудник камеры хранения
 - C) сотрудник службы приема и размещения
 - D) руководитель службы номерного фонда
52. Какой срок хранения забытых вещей в гостинице для иностранных гостей:
- A) 6 месяцев
 - B) 8 месяцев
 - C) 10 месяцев
 - D) 12 месяцев
53. Где в гостинице должна иметься аптечка:
- A) на стойке ресепшн
 - B) в мед. кабинете
 - C) на каждом этаже и других объектах обслуживания
54. Обязательно ли наличие медицинского кабинета в гостинице:
- A) да

- В) нет
 - С) только в пятизвездном отеле
55. 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
56. К дополнительным гостиничным услугам относятся:
- А) вызов скорой помощи
 - В) услуги проживания
 - С) услуги конференц-зала
 - Д) побудка гостя при необходимости
57. Что не относится к бесплатным дополнительным услугам в гостинице:
- А) предоставление кипятка, ниток, иголок
 - В) побудка гостя в назначенное время
 - С) вызов скорой помощи
 - Д) мелкий ремонт одежды
4. К какой классификации экскурсий относится обзорная экскурсия:
- А) по содержанию
 - В) по тематике
 - С) по составу
 - Д) по способу передвижения
58. Обязательны ли бизнес-центры в гостиницах:
- А) обязательны во всех гостиницах
 - В) обязательны только в пятизвездных отелях
 - С) обязательны в четырех- и пятизвездных отелях
59. В какой категории гостиниц предусмотрен прокат автомашины гостиницы:
- А) во всех гостиницах
 - В) в двухзвездной гостинице
 - С) в трехзвездной гостинице
 - Д) в четырех- и пятизвездных гостиницах
60. В какой категории гостиниц обязательно наличие торговых киосков:
- А) в двухзвездной гостинице
 - В) в трехзвездной гостинице
 - С) в четырех- и пятизвездных гостиницах
 - Д) во всех гостиницах
61. В каких гостиницах чаще всего имеется гаражная служба:
- А) в гостиницах, расположенных за городом
 - В) в гостиницах, расположенных близ вокзалов или аэропорта
 - С) в гостиницах, расположенных в центре города
62. Где, по правилам, должен располагаться культурно-развлекательный центр при гостинице:
- А) в нежилом помещении
 - В) около выхода
 - С) на последнем (верхнем) этаже гостиницы
 - Д) на нижнем (подвал) этаже гостиницы
63. Какая система звука используется в вестибюле гостиницы:
- А) система распределенного звучания
 - В) система фонового звука
 - С) широкополосная акустическая система
65. Какова средняя глубина взрослых бассейнов:
- А) 100 см

В) 120 см

С) 140 см

Д) 160 см

66. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции, работ или услуг:

А) стандартизация

В) лицензирование

С) сертификация

67. Документы в области стандартизации:

А) технический регламент

В) национальные стандарты

С) лицензии

68. Сбор, ввод и хранение данных с целью стратегического планирования и эффективного управления:

А) информационные системы управления

В) интернет-технологии

С) глобальные компьютерные системы

Д) мульти-медиа-технологии

69. По какому тарифу обслуживаются индивидуальные клиенты, обратившиеся напрямую в гостиницу:

А) по специальному

В) по стандартному

С) по корпоративному

Д) по тарифу выходного дня

70. Что не относится к функциям службы размещения:

А) свободное поселение и по брони

В) продление проживания

С) учет паспортно-визовых данных

Д) резервирование и бронирование номеров

71. Автоматическая система управления карточками электронных замков в гостинице:

А) TESA

В) GuestLink

С) Amadeus

Д) Fidelio

72. В течение какого времени можно предъявить претензии в письменной форме на действия гостиницы (при осуществлении поездки, организованной турфирмой):

А) в течение 10 дней с даты окончания действия договора

В) в течение 15 дней с даты окончания действия договора

С) в течение 20 дней с даты окончания действия договора

2.1.4. Решение ситуационных задач

Ситуационные задачи направлены 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 гостиничной деятельности.

Задача 1.

Отель «Lion» располагает номерным фондом в 165 номеров. В мае месяце количество проданных номер-ночей составило 3 069, что принесло компании 9 667 350,00 рублей прибыли. Какова выручка номерного фонда на один номер и средняя цена за номер-ночь? Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 2.

В гостинице «Indiana» с номерным фондом в 55 номеров планируемый RavPar на 15-17 августа 2015 года должен составить 3150,00 рублей. Выгодно ли отелю разместить в эти даты группу туристов в 93 человека, для которых необходимо размещение по 3 человека в номере, без питания, при стоимости на 1 человека — 1000,00 рублей в сутки? Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 3.

В Бутик-отель «У Невского» в июне месяце разместился 131 гость. Всего ежедневно в течение месяца было выкуплено 15 номеров по четным дням и 19 номеров по нечетным дням. Средняя цена за номер-ночь в отеле 7326,00 рублей. Какова загрузка отеля в июне месяце, а также выручка номерного фонда, приходящаяся на гостя, если в отеле всего 31 номер? Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 4.

Отель «Бригантина» располагает номерным фондом в 48 номеров. В октябре месяце количество проданных номер-ночей составило 892, что принесло компании 1 667 350,00 рублей прибыли. Какова выручка номерного фонда на один номер и средняя цена за номер-ночь?

Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 5.

В гостинице «Karl & Klara» с номерным фондом в 125 номеров планируемый RavPar на 19-21 июля 2015 года должен составить 2650,00 рублей. Выгодно ли отелю разместить в эти даты группу туристов в 160 человек, для которых необходимо размещение по 2 человека в номере, без питания, при стоимости на 1 человека — 1300,00 рублей в сутки?

Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 6.

Хостел «Калинка-малинка» в июне месяце разместился 201 гость. Всего ежедневно в течение месяца было выкуплено 28 номеров по четным дням и 24 номера по нечетным дням. Средняя цена за номер-ночь в хостеле 1950,00 рублей. Какова загрузка хостела в июне месяце, а также выручка номерного фонда, приходящаяся на гостя, если в хостеле всего 28 номеров?

Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 7.

Отель «Александрия» располагает номерным фондом в 88 номеров. В апреле месяце количество проданных номер-ночей составило 2001, что принесло компании 5 600 000,00 рублей прибыли. Какова выручка номерного фонда на один номер и средняя цена за номер-ночь?

Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 8.

В гостинице «Караван желаний» с номерным фондом в 65 номеров планируемый RavPar на 15-17 августа 2015 года должен составить 3230,00 рублей. Выгодно ли отелю разместить в эти даты группу туристов в 90 человек, для которых необходимо размещение по 3 человека в номере, без питания, при стоимости на 1 человека — 1000,00 рублей в сутки? Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Задача 9.

В отеле «Plaza» в июне месяце разместился 631 гость. Всего ежедневно в течение месяца было выкуплено 115 номеров по четным дням и 98 номеров по нечетным дням. Средняя цена за номер-ночь в отеле 5415,00 рублей. Какова загрузка отеля в июне месяце, а также выручка номерного фонда, приходящаяся на гостя, если в отеле всего 131 номер?

Рассчитайте данные, используя программу «1С отель»

Критерии оценки решения ситуационных 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.	90-100
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.	80-89
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.	66-79
неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению безопасности клиента.	60-65

2.1.5. 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 формирование умений в соответствии с Паспортом компетенций, углубление теоретических знаний по изучаемому предмету.

Примерные темы рефератов

1. Технологические процессы организации бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Организация приема, регистрации и размещения гостей в средствах размещения.
3. Технология проведения ночного аудита в деятельности гостиничного предприятия.
4. Специфика встречи, приема и обслуживания VIP – клиентов на предприятиях гостиничной индустрии.
5. Организация работ с постоянными гостями в средствах размещения.
6. Особенности приема, регистрации и размещения иностранных гостей в средствах размещения.
7. Организация обслуживания гостей, имеющих ограниченные физические возможности на предприятиях гостиничной индустрии.
8. Технологические процессы обеспечения защиты номерного фонда гостиничного предприятия.
9. Особенности организации работы швейцаров в гостинице.
10. Технология организации работы подносчиков багажа в гостинице.
11. Особенности организации работы бизнес-центра в структуре гостиничного предприятия.
12. Организация работы службы телефонных операторов в средствах размещения.
13. Организация работы службы консьержей на предприятиях гостиничной индустрии.

14. Технологические процессы организации работы службы Room-service в гостиничном предприятии.
15. Назначение и деятельность службы хозяйственного обеспечения на предприятиях гостиничной индустрии.
16. Технологические процессы организации уборочных работ номерного фонда гостиничного предприятия.
17. Процесс обеспечения безопасных условия проживания гостей, деятельности сотрудников и имущества гостиничного предприятия.
18. Технология процессы организации и обслуживания питания по типу шведского стола в средствах размещения.
19. Современные технические средства в работе бельёвого хозяйства в гостинице.
20. Специфика организации анимационных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.
21. Технологические процессы организации и проведения уборочных работ в местах общего пользования в гостинице.
22. Специфические особенности проведения уборочных работ в санитарных узлах общего пользования в средствах размещения.
23. Технологический процесс организация работ горничных по приему номера при выезде гостя из отеля.
24. Организация работ в деятельности гостиничного предприятия по возврату, хранению и утилизации забытых вещей проживавших гостей.
25. Технология проведения расчетов с клиентами за оказанные услуги в средствах размещения.

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.

Критерии оценивания	Баллы
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

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)

Примерный перечень экзаменационных вопросов

1. Международная классификация гостиниц.
2. Организация и технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. Виды услуг.
3. Классификация номерного фонда. Категории номеров.
4. Организация и технология работы операторов телефонной связи в гостиницах.
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
6. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7. Организация и технология работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
8. Организационно-управленческая структура современного отеля. Классификация служб гостиниц.
9. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
10. Технология регистрации туристских групп.
11. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя.
12. Культура поведения персонала гостиницы.
13. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
14. Правила поведения персонала гостиницы.
15. Стиль в обслуживании гостей.
16. Типы бронирования. Порядок взимания оплаты за бронирование согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
17. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
18. Технология работы с письмами-заявками на размещение в гостинице.
19. Порядок регистрации и подтверждения бронирования.
20. Организация и технология работы прачечных и химчисток в гостинице.
21. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
22. Аннуляция бронирования.
23. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве.
24. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
25. Reception, основные функции, графики работы персонала. Основные должностные обязанности Reception desk manager.
26. Анализ ситуации рынка гостиничных услуг в Казани.
27. Порядок приёма и регистрации иностранных граждан.
28. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
29. Технология приема и размещения гостей. Основные функции регистратора.
30. Характеристика групп потребителей. Социально-психологический портрет современного потребителя.
31. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
32. Работники сервисной службы, их функции, обязанности и требования.
33. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
34. Процедура выезда клиента из гостиницы. Досрочный выезд гостя из гостиницы.

35. Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные отелем услуги. Платёжеспособность клиента.
36. Встреча и обслуживание VIP гостей. Программы обслуживания.
37. Технология назначения номера, вселение клиента в номер. Карта гостя, порядок выдачи ключей. Знаки внимания к клиенту со стороны отеля при заезде.
38. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
39. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
40. Группы помещений гостиницы.
41. Дополнительные услуги в отеле.
42. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель).
43. Правила расчёта за проживание в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
44. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
45. История российской классификации гостиниц.
46. Особенности системы классификации гостиниц в России. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
47. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
48. Функции кассира службы приёма и размещения, подготовка и проведении операции расчёта.
49. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
50. Стойка службы приёма и размещения. Требования к расположению, дизайну, материалам, оборудованию.
51. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
52. Группы классификаций средств размещения.
53. Факторы, влияющие на выбор отеля.
54. Порядок получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами. Особенности при оплате гостиничных услуг по безналичному расчёту.
55. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения. Чем она отличается от старой?
56. Структура управления гостеприимством.
57. Технология работы с письмами-заявками на размещение в гостинице.
58. История развития мировой гостиничной индустрии.
59. История гостиничного дела в России.
60. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
61. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.

2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

Задание 1.

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными и используя программу «1С Отель»:

А. Номер люкс стоимостью 230 у.е. за номер:

Заезд: 09.09. в 23.00

Выезд: 21.09. в 18.00

Б. Одноместный номер стоимостью 45 у.е. за номер:

Заезд: 23.10. в 09.00

Выезд: 27.10. в 15.00

В. Апартаменты стоимостью 200 у.е. за номер:

Заезд: 02.12. в 01.00

Выезд: 07.12. в 19.00 и др.

Задание 2

Решите задачу, используя правила ЕРЧ и правил организации отъезда гостей: За сколько «суток» проживания должен заплатить гость?

- а) заезд 14.10 в 11:15, выезд 16.10 в 22:00;
- б) заезд 30.09 в 12:00, выезд 01.10 в 12:15.

Задание 3

Вы – горничная. Во время уборки Вы обнаружили технические неполадки в номере. Описать Ваши последующие действия.

Задание 4

Заполните бланк заявки/подтверждения на бронирование от имени корпоративного клиента

Задание 5

Как должен поступить администратор гостиницы, если гость просит его отселить от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение.

Задание 6

Вы – администратор отеля. Гость желает осмотреть достопримечательности города и обратился к Вам за помощью. Ваши действия.

Задание 7

В номере, в котором проживает гость, произошло возгорание телевизора, и он обратился к Вам. Оценить действие горничной в данной ситуации.

Образец экзаменационного билета

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» для направления подготовки 43.03. 03 «Гостиничное дело»

1. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
2. Технология работы с письмами-заявками на размещение в гостинице.
3. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:
 - А. Номер люкс стоимостью 230 у.е. за номер:
Заезд: 09.09. в 23.00
Выезд: 21.09. в 18.00
 - Б. Одноместный номер стоимостью 45 у.е. за номер:
Заезд: 23.10. в 09.00
Выезд: 27.10. в 15.00
 - В. Апартаменты стоимостью 200 у.е. за номер:
Заезд: 02.12. в 01.00
Выезд: 07.12. в 19.00 и др.

Лектор

_____ экзаменационная сессия
(летняя, зимняя)

_____/_____/_____ уч. год

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

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
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.	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
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,	A	95-91	5	

исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.				
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 обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	A	90-86	5-	
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	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
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.	C	80-76	4	
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.	C	75-71	4-	
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.	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых	E	65-61	3	

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 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	Е	60	3-	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы зачета. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Практическая задача не решена.	Ф	Менее 60	2	Компетенции не сформированы

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

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Автоматизированные системы управления в отелях
2. Инженерные технологии в современных отелях
3. Культура обслуживания в сфере гостеприимства
4. Корпоративные стандарты обслуживания в гостеприимстве
5. Особенности приема иностранных граждан в гостиницах
6. Особенности организации обслуживания в отелях эконом-класса.
7. Оснащение и особенности обслуживания в высококласных отелях
8. Профессиональный портрет работника службы приема и размещения в отеле
9. Профессиональный портрет работника службы горничных в отеле
10. Профессиональный портрет работника службы безопасности в отеле
11. Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологии
12. Room-service – особенности обслуживания в номерах отеля
13. Современные технологии в гостиничной деятельности (системы безопасности, электронные замки, АСУ, internet wi-fi)
14. Современные технологии бронирования мест в отеле
15. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
16. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
17. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
18. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
19. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
20. Технология работы швейцаров в гостинице.
21. Технология работы беллманов в гостинице.
22. Технология работы службы консьержей в гостинице.
23. Технология работы службы дворецких в гостинице.
24. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

25. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
26. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
27. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
28. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
29. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
30. Технология работы службы питания в гостинице.
31. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
32. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
33. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
34. Технология работы административной службы в гостинице
35. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
36. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
37. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
38. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
39. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
40. Технология обеспечения качества услуг гостиницы

Критерии оценки курсовой работы

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенции
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 экономический 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.	А	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
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.	А	95-91	5	
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	А	90-86	5-	

вопросов преподавателя. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями.				
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 требованиями.	B	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
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.	C	80-76	4	
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.	C	75-71	4-	
Демонстрирует определенные знания, но не усвоил детали, допускает неточности, логическую последовательность, ошибки в курсовой работе. Допущены неточности в оформлении курсовой работы	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
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	E	65-61	3	
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.	E	60	3-	
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.	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы

Распределение баллов на курсовую работу (с защитой) 100 баллов: **70 баллов (содержание) + 10 баллов (оформление) + 20 баллов (защита)**