

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Технологии и организация гостиничных услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.02_2022_832.plx
43.03.02 Туризм
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72
в том числе: Виды контроля в семестрах:
зачеты 5

аудиторные занятия 28

самостоятельная работа 34,5

часов на контроль 8,85

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	16 3/6			
Неделя	16 3/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	10	10	10	10
Практические	18	18	18	18
Консультации (для студента)	0,5	0,5	0,5	0,5
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28,65	28,65	28,65	28,65
Сам. работа	34,5	34,5	34,5	34,5
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация гостиничных услуг

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2022 протокол № 1.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.04.2022 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 11 апреля 2024 г. № 9
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> Формирование теоретических знаний и практических навыков в области технологии и организации гостиничных услуг.
1.2	<i>Задачи:</i> - освоение теоретических знаний в области гостиничной деятельности; - изучение функций различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состава, взаимосвязей между ними; - определение особенностей и методов осуществления технологических процессов в гостиницах, видов и способов оказания основных и дополнительных услуг в гостиницах; - изучение основ классификации гостиниц; - изучение экономических основ деятельности гостиниц.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Организация туристской деятельности	
2.1.2	Правовое регулирование туристской деятельности и индустрии гостеприимства	
2.1.3	Управление предприятием гостиничного бизнеса	
2.1.4	Маркетинг в туризме	
2.1.5	Ознакомительная практика	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия	
2.2.2	Технологическая практика	
2.2.3	Бизнес-планирование в туристском и гостиничном бизнесе	
2.2.4	Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия	
2.2.5	Конкурентоспособность туристского предприятия	
2.2.6	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия"	
2.2.7	Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма	
2.2.8	Преддипломная практика	
2.2.9	Организационно-управленческая практика	
2.2.10	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.11	Стратегический менеджмент в туризме	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИД-1.ПК-2: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц; - основные технологические процессы в гостинице; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц; - организацию функциональных процессов в гостиницах. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу функциональных служб гостиниц; - анализировать технологические процессы в гостиницах; - обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах; - рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы; - навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах; - навыками организации технологических процессов в гостиницах.
<p>ИД-2.ПК-2: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений</p>

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц; - основные технологические процессы в гостинице; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц; - организацию функциональных процессов в гостиницах. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу функциональных служб гостиниц; - анализировать технологические процессы в гостиницах; - обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах; - рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы; - навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах; - навыками организации технологических процессов в гостиницах.
--

ПК-7: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

ИД-2.ПК-7: Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц; - основные технологические процессы в гостинице; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц; - организацию функциональных процессов в гостиницах. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу функциональных служб гостиниц; - анализировать технологические процессы в гостиницах; - обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах; - рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы; - навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах; - навыками организации технологических процессов в гостиницах.
--

ИД-3.ПК-7: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы классификаций и типологию гостиниц; - экономические основы деятельности гостиничного предприятия; - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц; - основные технологические процессы в гостинице; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц; - организацию функциональных процессов в гостиницах. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу функциональных служб гостиниц; - анализировать технологические процессы в гостиницах; - обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах; - рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы; - навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах; - навыками организации технологических процессов в гостиницах.
--

ПК-8: Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

ИД-1.ПК-8: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

Знать:

- системы классификаций и типологию гостиниц;
- экономические основы деятельности гостиничного предприятия;
- организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц;
- основные технологические процессы в гостинице;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц;
- организацию функциональных процессов в гостиницах.

Уметь:

- организовывать работу функциональных служб гостиниц;
- анализировать технологические процессы в гостиницах;

- обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах;
- рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками организации работы в функциональных службах гостиницы;
- навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах;
- навыками организации технологических процессов в гостиницах.

ИД-2.ПК-8: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

Знать:

- системы классификаций и типологию гостиниц;
- экономические основы деятельности гостиничного предприятия;
- организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц;
- основные технологические процессы в гостинице;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц;
- организацию функциональных процессов в гостиницах.

Уметь:

- организовывать работу функциональных служб гостиниц;
- анализировать технологические процессы в гостиницах;
- обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах;
- рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками организации работы в функциональных службах гостиницы;
- навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах;
- навыками организации технологических процессов в гостиницах.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Характеристика современной гостиничной индустрии						

1.1	<p>Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-дискуссия)</p> <p>Исторический аспект и современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения". Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития. Особенности и порядок классификации гостиниц в Российской Федерации. /Лек/</p>	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
1.2	<p>Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии</p> <p>Образовательные технологии: доклад с презентацией в MS Power Point, решение тестов, анализ кейса, дискуссия</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Обсуждение докладов с презентацией в MS Power Point на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Развитие гостиничных цепей в России (на примере отдельных цепей) - Особенности развития гостиничных цепей в Европе и Америке (на примере отдельных цепей) - Особенности развития специализированных средств размещения (на примере отдельных видов) - Характеристика уникальных отелей мира - Особенности развития хостелов в современных условиях - Особенности и порядок классификации гостиниц в Российской Федерации <p>2. Анализ кейса по теме</p> <p>3. Проверочная работа по теме /Пр/</p>	5	4	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
1.3	<p>Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическим занятиям (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка докладов 3. Подготовка к проверочной работе, итоговому тестированию <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, доклад, проверочная работа, итоговый тест /Ср/</p>	5	6	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	

	Раздел 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий.						
2.1	Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий. Интерактивная лекция (лекция-визуализация) Организационные структуры управления гостиничных предприятий. Типы организационных структур гостиничных предприятий: особенности, преимущества и недостатки. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции. /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	2	
2.2	Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме, выполнение практических заданий, дискуссия План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме - Основные типы организационных структур управления гостиничными предприятиями: преимущества и недостатки - Основные службы гостиничного предприятия и их функции 2. Выполнение практических заданий, обсуждение результатов /Пр/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
2.3	Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий 3. Подготовка к итоговому тестированию Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, итоговый тест /Ср/	5	6	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице						

3.1	<p>Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.</p> <p>Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя.</p> <p>Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги. /Лек/</p>	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
3.2	<p>Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице</p> <p>Образовательные технологии: обсуждение вопросов по теме, решение ситуационных задач, дискуссия, решение теста</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> Обсуждение вопросов по теме <ul style="list-style-type: none"> Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице: особенности, этапы. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя. Предоставление услуг проживания и питания. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов Проверочная работа по теме /Пр/ 	5	6	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
3.3	<p>Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> Подготовка к практическим занятиям (изучение основной и дополнительной литературы) Выполнение практических заданий Подготовка к проверочной работа, к итоговому тестированию <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, проверочная работа, итоговый тест /Ср/</p>	5	7,5	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	

	Раздел 4. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице						
4.1	<p>Тема 4. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Понятие и виды гостиничных услуг. Основные услуги гостиниц: услуги проживания и услуги питания. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице.</p> <p>Общепринятые в международной практике обозначения и сокращения типов и видов размещения, оснащения номеров и др. Порядок расчета с клиентами за проживание в гостинице. Служба питания гостиничного предприятия. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.</p> <p>/Лек/</p>	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
4.2	<p>Тема 4. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице</p> <p>Образовательные технологий: выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, дискуссия, решение теста</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение практических заданий, обсуждение результатов 2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов 3. Проверочная работа по теме /Пр/ 	5	4	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
4.3	<p>Тема 4. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическим занятиям (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий 3. Подготовка к проверочной работа, к итоговому тестированию <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, проверочная работа, итоговый тест /Ср/</p>	5	8	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 5. Экономические основы деятельности гостиничных предприятий						

5.1	Тема 8. Экономические основы деятельности гостиничных предприятий Ценообразование в гостиничной деятельности. Характеристика цены и себестоимости гостиничной услуги. Формирование цены гостиничного номера в зависимости от разряда гостиницы, категории номера, качества услуги, скидок и надбавок за определенные услуги. Экономические показатели деятельности гостиничных предприятий. Результаты финансовой деятельности различных подразделений гостиничных предприятий. Показатели эффективности деятельности гостиничных предприятий. Факторы, влияющие на показатели деятельности гостиничного предприятия. /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
5.2	Тема 8. Экономические основы деятельности гостиничных предприятий Образовательные технологий: выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, дискуссия, решение теста План занятия: 1. Выполнение практических заданий, обсуждение результатов 2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов 3. Проверочная работа по теме /Пр/	5	1,5	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
5.3	Тема 8. Экономические основы деятельности гостиничных предприятий Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическим занятиям (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий 3. Подготовка к проверочной работе, к итоговому тестированию Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, проверочная работа, итоговый тест /Ср/	5	7	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 6. Итоговое тестирование по курсу						
6.1	Итоговое тестирование по курсу План занятия: 1. Итоговое тестирование по курсу в ИС Moodle /Пр/	5	0,5	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 7. Консультации						
7.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	0,5	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7		0	
	Раздел 8. Промежуточная аттестация (зачёт)						

8.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	5	8,85	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7		0	
8.2	Контактная работа /КСРАтт/	5	0,15	ИД-1.ПК-8 ИД-2.ПК-8 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-7		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств формируется отдельным документом в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в Горно-Алтайском государственном университете.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного и текущего контроля

1. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:

- а) медицинская помощь;
- б) доставка в номер корреспонденции;
- в) побудка в определенное время;
- г) все ответы верны.

2. Что включает в себя внешняя инфраструктура гостиничного хозяйства?

- а) совокупность мер и средств технического и коммунального обслуживания клиентов;
- б) финансовое, материально-техническое и хозяйственное обслуживание клиентов;
- в) спортивно-массовое и экскурсионное обслуживание клиентов;
- г) транспортное, информационное, коммунальное, торговое и бытовое обеспечение

3. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?

- а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
- б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;
- в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;
- г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

4. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?

- а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
- б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;
- в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;
- г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

5. Какая из ниже перечисленных функций относится к службе бронирования:

- а) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;
- б) составления графика загрузки гостиницы;
- в) поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров;
- г) учет и распределение номеров по сезонам.

6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- а) 15.00 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени;
- в) 22.00 часа текущих суток по местному времени;
- г) 18.00 часов текущих суток по местному времени.

7. На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев:

- а) портье;
- б) ночной портье;
- в) консьержка;
- г) менеджер службы приема и размещения.

8. Какую сумму постоялец должен заплатить предприятию размещения при задержке выезда более чем на 12 часов:

- а) взимается половина стоимости гостиничного номера за сутки;
- б) взимается почасовая стоимость гостиничного номера;
- в) взимается стоимость гостиничного номера за сутки;
- г) взимается оговоренная стоимость за услуги размещения.

9. Номер в гостинице площадью не менее 75 кв. метров, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 на 200 см) и дополнительным гостевым туалетом соответствует категории:

- а) апартамент;

- б) люкс;
в) сюит;
г) студия.
10. Как подразделяются гостиницы, исходя из функционального назначения:
а) городские и загородные;
б) транзитные и целевые;
в) малые и большие;
г) круглогодичные и односезонные.
11. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
а) Греции;
б) Великобритании;
в) США;
г) Италии и Израиле.
12. Гарни – это:
а) предоставление постояльцу только завтрака;
б) предоставление постояльцу завтрака, ужина и обеда;
в) четырехразовое питания и большой ассортимент закусок;
г) предоставление постояльцу завтрака и ужина.
13. Верно ли утверждение, что:
а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет);
б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет);
в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет);
г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности – в туристский сезон (да, нет).
14. Возможно ли заблаговременная подготовка карт гостей в службе приема и размещения:
а) нет, карта гостя заполняется только при предъявлении документа удостоверяющего личность;
б) возможно, если получены списки групп и данные о возможном заселении от службы бронирования;
в) возможно, если данные получены по электронной почте лично от клиента гостиницы;
г) возможно, если это VIP-клиент.
15. Определите, что из перечисленного входит в административную службу предприятия размещения:
а) отдел бронирования;
б) финансовая служба;
в) поэтажная служба;
г) главный инженер;
д) секретариат;
е) отдел кадров.
16. Кредитный лимит – это...:
а) взимание предоплаты за предстоящие услуги;
б) гость расплачивается посредством кредитной карточки во время окончательного расчёта при выезде;
в) использование дорожных и именных чеков;
г) безналичный расчет гостя за услуги гостиницы.
17. Учитывая то, что некоторые ситуации повторяются довольно часто, им присваивают определённое название, определяя статус номера. Что означает статус «продление»?
а) гость уехал, но номер еще не убран;
б) гость не выписан сегодня и остается на ночь;
в) номер продлен на определенный срок;
г) гость рассчитался и уехал, но обслуживающий персонал не сменил статус номера.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Развитие гостиничных цепей в России (на примере отдельных цепей)
2. Особенности развития гостиничных цепей в Европе и Америке (на примере отдельных цепей)
3. Особенности развития специализированных средств размещения (на примере отдельных видов)
4. Характеристика уникальных отелей мира
5. Особенности развития хостелов в современных условиях
6. Банкетное обслуживание в гостинице
7. Зарубежный опыт в управлении гостиничным бизнесом
8. Инновационные подходы в деятельности гостиничных предприятий
9. Методы управления гостиничным бизнесом
10. Организация работы службы безопасности гостиниц
11. Организация работы службы приема и размещения гостиниц
12. Реализация франчайзинга в системе гостеприимства
13. Ресторанное обслуживание в гостинице
14. Система обучения персонала для отдельных служб гостиниц
15. Современные тенденции в организации гостиничного бизнеса
16. Современные тенденции в развитии гостиничного бизнеса
17. Экономические показатели работы гостиниц

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Исторический аспект и современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
2. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма.
3. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения".
4. Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы.
5. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др.
6. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития.
7. Организационные структуры управления гостиничных предприятий. Типы организационных структур гостиничных предприятий: особенности, преимущества и недостатки.
8. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции.
9. Формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту; управление через договор франчайзинга; аренда; независимое управление.
10. Схемы взаимоотношений владельца и управляющего гостиницей.
11. Управляющие компаний в гостиничной индустрии. Преимущества и недостатки управления гостиницами по контракту.
12. Особенности, преимущества и недостатки управления гостиницами через договор франчайзинга. Особенности, преимущества и недостатки аренды гостиниц.
13. Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
14. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование.
15. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя.
16. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг.
17. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.
18. Понятие и виды гостиничных услуг. Основные услуги гостиниц: услуги проживания и услуги питания.
19. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице.
20. Общепринятые в международной практике обозначения и сокращения типов и видов размещения, оснащения номеров и др.
21. Порядок расчета с клиентами за проживание в гостинице.
22. Служба питания гостиничного предприятия.
23. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях.
24. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.
25. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
26. Виды и категории гостиниц, предусмотренные Положением о классификации гостиниц. Участники процесса классификации гостиниц.
27. Порядок классификации гостиниц. Экспертная оценка гостиниц: этапы, особенности проведения, требования к экспертам.
28. Категории номеров гостиниц и требования к ним.
29. Требования к различным категориям гостиниц. Критерии балльной оценки персонала гостиниц. Критерии балльной оценки гостиниц разных видов.
30. Система управления персоналом гостиничного предприятия.
31. Понятие, структура и требования к персоналу гостиничного предприятия.
32. Требования к персоналу гостиничных предприятий раздела «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих.
33. Требования к персоналу гостиничных предприятий в соответствии с ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»
34. Требования к персоналу гостиничных предприятий в Постановлении Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
35. Профессиональные стандарты в сфере гостиничных услуг.
36. Технология набора, отбора и найма персонала гостиничного предприятия.
37. Обучение и развитие персонала гостиничного предприятия.
38. Мотивация и оценка персонала гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничной деятельности.
39. Характеристика цены и себестоимости гостиничной услуги.
40. Формирование цены гостиничного номера в зависимости от разряда гостиницы, категории номера, качества услуги, скидок и надбавок за определенные услуги.
41. Экономические показатели деятельности гостиничных предприятий.
42. Результаты финансовой деятельности различных подразделений гостиничных предприятий.
43. Показатели эффективности деятельности гостиничных предприятий.
44. Факторы, влияющие на показатели деятельности гостиничного предприятия.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Арбузова Н.Ю.	Технологии и организация гостиничных услуг: учебное пособие	Москва: Академия, 2011	
Л1.2	Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А.	Управление гостиничным предприятием: учебное пособие	Москва: Логос; Университетская книга, 2008	http://www.iprbookshop.ru/9062.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Чудновский А.Д., Жукова М.А.	Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие	Москва: Кнорус, 2005	
Л2.2	Шматько Л.П.	Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие	Москва: ИКЦ Март, 2007	
Л2.3	Ляпина И.Ю., Лапина А.Ю.	Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник	Москва: Академия, 2008	
Л2.4	Кучеренко И.М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент»	Краснодар: Южный институт менеджмента; Ай Пи Эр Медиа, 2017	http://www.iprbookshop.ru/72410.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	MS Office			
6.3.1.2	MS WINDOWS			
6.3.1.3	NVDA			
6.3.1.4	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.5	Яндекс.Браузер			
6.3.1.6	LibreOffice			
6.3.1.7	РЕД ОС			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks			
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.3	КонсультантПлюс			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	
	дискуссия
	лекция-визуализация
	выполнение практических заданий
	лекция-дискуссия
	лекция-беседа или "диалог с аудиторией"
	подготовка доклада
	презентация
	ситуационное задание

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение

134 A1	Центр стратегических исследований (лаборатория). Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук.
132 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, презентационная трибуна
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических работ (практических (аналитических) заданий, ситуационных задач).

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета

изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.

2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы).

Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов). На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: объем текста на слайде – не больше 7 строк; маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию; использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах).