

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.03.2024 11:51:06
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«25» августа 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

**ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.02 ТУРИЗМ

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«16» августа 2023 г., протокол № 001-2023/24

Заведующий кафедрой туризма


/А.И.Ткалич/
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2023

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Основные службы гостиничного предприятия» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3++).

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов комплекса знаний и умений для обеспечения организации высокоэффективной и качественной работы основных служб гостиничного предприятия.

Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с правилами предоставления гостиничных услуг, формами организации обслуживания в гостиницах и уриетских комплексах;
- изучение особенностей работы основных служб гостиничного предприятия;
- изучение принципов взаимодействия и анализ связи между различными службами гостиницы.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н, выполнению обобщенной трудовой функции по организации экскурсионной деятельности (код Е), выполнению трудовых функций: определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации (код Е/01.7), организация деятельности по реализации экскурсионных услуг и проведение экскурсий (код Е/02.7), формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (код Е/03.7).

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

ПК-4 - Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства.

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать	формы и методы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	ПК-4 – 31
		правила предоставления услуг в гостиницах и туристских комплексах	ПК-4 – 32
	Уметь	организовывать предоставление гостиничных услуг;	ПК-4 – У1
		обеспечивать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах	ПК-4 – У2
	Владеть	навыками организации работы основных служб гостиничного предприятия	ПК-4 – В1
		навыками организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.В.16 «Основные службы гостиничного предприятия» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися третьего и четвертого курсов в пятом, шестом и седьмом семестрах очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Базой для изучения дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» являются следующие дисциплины: «Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства», «Основы туризма».

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением практических занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц (288 часов).
Дисциплина предполагает изучение 6 разделов.

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	Вид контроля
			в з.е.	в часах	Всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	5	2	72	36	12	24		36	
		6	2	72	36	12	24		36	зачет
		7	4	144	72	26	46	2	45	экзамен (27 часов)
2	Очно-заочная	7	2	72	38	12	16		44	
		8	3	108	38	14	24		70	зачет
		9	3	108	38	14	24	2	43	экзамен (27 часов)
3	Заочная	7	3	108	14	6	8		94	
		8	4	144	20	6	14		124	зачет (4 часа)
		9	1	36	11			2	25	экзамен (9 часов)

Очная форма обучения.

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
5 семестр								
Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	36	18	6	12			18	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Технология работы службы приёма и размещения проживающих	36	18	6	12			18	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Всего за семестр	72	36	12	24			36	
6 семестр								
Эксплуатация номерного фонда	24	12	6	6			12	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Организация питания в гостиницах и туристских комплексах	38	20	6	14			18	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Зачет	10	4				4	6	
Всего за семестр	72	36	12	20		4	36	
7 семестр								
Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах	80	54	18	36			26	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах	31	16	8	8			15	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Курсовая работа	6	2				2	4	
Экзамен	27					27		
Всего за семестр	144	72	26	44		29	45	
Итого	288	144	50	92		33	117	

Очно-заочная форма обучения.

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
7 семестр								
Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	36	14	6	8			22	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Технология работы службы приёма и размещения проживающих	36	14	6	8			22	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Всего за семестр	72	28	12	16			44	
8 семестр								
Эксплуатация номерного фонда	50	12	6	6			38	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Организация питания в гостиницах и туристских комплексах	48	22	8	14			26	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Зачет	10	4					4	6
Всего за семестр	108	38	14	20			4	70
9 семестр								
Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах	62	28	10	18			34	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах	13	8	4	4			5	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Курсовая работа	6	2					2	4
Экзамен	27						27	
Всего за семестр	108	38	14	22			29	43
Итого	288	104	40	58			33	157

Заочная форма обучения.

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
7 семестр								
Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	108	14	6	8			94	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Технология работы службы приёма и размещения проживающих								ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Всего за семестр	108	14	6	8			94	
8 семестр								
Эксплуатация номерного фонда	108	16	6	10			92	ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Организация питания в гостиницах и туристских комплексах								ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах								ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах								ПК-4 31 ПК-4 32 ПК-4 У1 ПК-4 У2 ПК-4 В1 ПК-4 В2
Зачет	36	4				4	32	
Всего за семестр	144	20	6	14		4	124	
9 семестр								
Курсовая работа	4	2				2	2	
Экзамен	32	9				9	23	
Всего за семестр	36	11				11	25	
Итого	288	45	12	18		15	243	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.

Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами. Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.

Гостиничные службы и их функции. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Технологическая схема обслуживания. Правила предоставления гостиничных услуг.

Тема 2. Технология работы службы приёма и размещения проживающих.

Функции службы приёма и размещения проживающих. Операционный процесс обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещений гостей; особенности регистрации туристских групп; особенности регистрации иностранных туристов.

Виды расчётов с проживающими; правила расчёта оплаты за проживание. Ночной аудит. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.

Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с др. службами гостиниц и туристских комплексов. Требования к обслуживающему персоналу.

Тема 3. Эксплуатация номерного фонда.

Служба эксплуатации номерного фонда и её функций. Организации поэтажного обслуживания номерного фонда. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений. Организация технического обслуживания, ремонта помещений. Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Обслуживание мини-бара. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.

Тема 4. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах.

Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе. Требования, предъявляемые предприятиям питания. Рестораны и бары гостиниц и туристских комплексов. Организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание. Комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания, дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.

Тема 5. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах.

Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах; услуги платные и бесплатные. Состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления. Медицинские услуги. Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов. Услуги предприятий сферы досуга. Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги. Посреднические услуги. Бизнес-обслуживание. Предоставление персональных услуг.

Тема 6. Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах

Концепция безопасности в гостинице, туристском комплексе. Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз.

Службы безопасности в гостинице и туристском комплексе, их задачи и функции. Стандартные процедуры деятельности службы безопасности. Мероприятия по охране безопасности в гостинице и туристском комплексе. Инженерно-технические средства обеспечения безопасности. Участие различных гостиничных подразделений в обеспечении безопасности в гостиницах, туристских комплексах. Вопросы безопасности в программе подготовки персонала гостиницы. Современные пути повышения эффективности работы служб безопасности.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

Практическое занятие № 1: Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице.

Составление схемы бронированием мест и номеров в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс бронирования койко-места, либо номера для себя в конкретной гостинице).

Практическое занятие № 2. Значение службы приёма и размещение в сфере гостиничного сервиса.

Дискуссия по теме, заслушивание доклада, реферата.

Практическое занятие № 3. Анализ связи службы приёма и размещения с др. службами гостиницы

Дискуссия по теме, заслушивание доклада, реферата.

Практическое занятие № 4. Составление схемы размещения туристов.

Составление схем размещения туристов в гостиницу ((студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс своего поселения в конкретную гостиницу).

Практическая занятие № 5. Расчет оплаты за проживание.

Расчёт оплаты за проживание в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно рассчитывает стоимость своего проживания).

Практическое занятие №6. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.

Составление опорного конспекта с описанием требованием к обслуживающему персоналу гостиниц, описание и разбор конкретных ситуаций.

Практическое занятие № 7. Значение службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах.

Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов.

Практическое занятие № 8. Изучение и анализ работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда в конкретных ситуациях.

Описание основных работ (в том числе прав и обязанностей) менеджера гостиницы, разбор конкретных ситуаций.

Практическое занятие № 9. Составление схемы проведения уборочных работ в конкретных ситуациях.

Составление схемы проведения уборочных работ в гостинице (студент подробно описывает процесс проведения уборочных работ в гостинице, разбирает конкретные ситуации) .

Практическое занятие № 10. Изучение требований к состоянию номерного фонда.

Описание основных требований к состоянию номерного фонда; разбор конкретных ситуаций.

Практическое занятие № 11. Изучение и анализ технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях.

Описание основных видов и методов технического обслуживания номеров гостиниц; составление схемы пользования услугами, предоставляемыми работниками инженерно-технической службы, в конкретных ситуациях.

Практическое занятие № 12. Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту.

Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процессы хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту в конкретной гостинице).

Практическое занятие № 13. Значение предприятий питания в гостиничном сервисе.

Дискуссия по теме, заслушивания докладов, рефератов.

Практическое занятие № 14. Составление схемы питания туристов в гостинице.

Составление схемы питания туристов в гостинице (Студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации питания в конкретной гостинице) .

Практическое занятие № 15. Организация обслуживания гостей на предприятии питания при гостиницах.

Описание приёмов и способов организации питания и обслуживания гостей на предприятиях питания при гостиницах.

Практическое занятие № 16. Обеспечение и организация пожарной безопасности в гостинице (на конкретном примере)

Описание видов, методов, приемов и способов обеспечения и организации пожарной безопасности туристов в гостинице; составление схемы организации пожарной безопасности туристов в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации пожарной безопасности в конкретной гостинице).

Практическое занятие № 17. Обеспечение безопасности гостей и их имущества в номерах гостиниц

Описание основных правил обеспечения безопасности гостей и их имущества в номерах гостиниц; разбор конкретных ситуаций.

Практическое занятие № 18. Обеспечение санитарно-гигиенических норм в конкретной гостинице

Описание основных санитарно-гигиенических норм и правил, соблюдаемых в гостиницах; разбор конкретных ситуаций.

Практическое занятие № 19. Организация работы дополнительной службы при гостинице

Описание особенностей работы дополнительной службы и предоставляемых ею услуг; составление схемы пользования услугами вспомогательной службы на конкретном примере (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс пользования услугами дополнительной службы при конкретной гостинице с указанием вида услуги)

Практическое занятие № 20. Организация работы вспомогательной службы при гостинице

Описание особенностей работы вспомогательной службы и предоставляемых ею услуг; составление схемы пользования услугами вспомогательной службы на конкретном примере (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс пользования услугами вспомогательной службы при конкретной гостинице с указанием вида услуги)

Практическое занятие № 21. Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере)

Описание работы развлекательных центров при гостинице и предоставляемых видах досуга гостям; составление схемы организации досуга постояльцев в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации своего досуга в гостинице с указанием видов досуга).

Практическое занятие № 22. Организация бизнес-мероприятия в гостинице

Описание особенностей работы бизнес-центров при гостинице и предоставляемых ими услуг; составление схемы организации бизнес-мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве делового туриста и подробно описывает процесс организации бизнес-мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых бизнес-центром).

Практическое занятие № 23. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице

Описание работы спортивно-оздоровительных центров при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых спортивно-оздоровительным центром).

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с календарным планом;

- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1 Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – 31	1. Составьте подробную план-схему организации обслуживания гостей на предприятиях питания при конкретной гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику, а так же звездность самого предприятия при гостинице с предоставляемыми типами питания). 2. Приведите примеры обеспечения и организации пожарной безопасности в гостинице. 3. Приведите примеры обеспечения и организации безопасности гостей и их имущества в номерах гостиницы.
	ПК-4 – 32	1. Приведите примеры обеспечения и организации санитарно-гигиенических норм в гостинице. 2. Приведите комплекс мероприятий по охране безопасности в гостинице. 3. Приведите примеры обеспечения и организации работы дополнительной службы при гостинице.

6.2 Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – У1	1. Приведите примеры обеспечения и организации работы вспомогательной службы при гостинице. 2. Приведите примеры организации досуга постояльцев гостиницы. 3. Приведите примеры организаций в гостиницах.
	ПК-4 – У2	1. Приведите примеры организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостиницах 2. Охарактеризуйте основные требования обслуживающему персоналу гостиниц на примере конкретных ситуаций. 3. Приведите примеры значимости и сущности службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах.

6.3 Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание

ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – В1	1. Составьте схемы проведения уборочных работ в гостинице в конкретных ситуациях (укажите название гостиницы, ее звездность, символику) 2. Составьте схемы проведения уборочных работ в гостинице в конкретных ситуациях (укажите название гостиницы, ее звездность, символику) 3. Составьте схему организации предоставления услуги мини-бара в номерах гостиниц (укажите название гостиниц, их звездность, символику).
	ПК-4– В2	1. Составьте схему питания в гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику, а также звездность самого предприятия питания при гостинице с предоставляемыми типами питания). 2. Составьте схему бронирования мест и номеров в гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность, символику). 3. Составьте схему размещения туристов в гостиницу (укажите название гостиницы, ее звездность, символику).

7 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
	Знать	Уметь		
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать	формы и методы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах ПК-4-З1	Устный опрос	Вопросы к зачету Вопросы к экзамену Темы курсовых работ
		правила предоставления услуг в гостиницах и туристских комплексах ПК-4-З1		
	Уметь	организовывать предоставление гостиничных услуг ПК-4-У1	Реферат, доклад-презентация	
обеспечивать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах ПК-4-У2				
Владеть	навыками организации работы основных служб гостиничного предприятия ПК-4-В1	Практически е задания		
	навыками организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства ПК-В2			

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ПК-4 Способен организовывать	Знать	формы и методы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает

работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства		ПК-4-31					
		правила предоставления услуг в гостиницах и туристских комплексах ПК-4-31					
	Уметь		организовывать предоставление гостиничных услуг ПК-4-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
			обеспечивать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах ПК-4-У2				
	Владеть		навыками организации работы основных служб гостиничного предприятия ПК-4-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
			навыками организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства ПК-4-В2				

7.1 ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами. 2. Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Гостиничные службы и их функции. 3. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. 4. Технологическая схема обслуживания. Правила предоставления гостиничных услуг.
	ПК-4 -У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные функции службы приёма и размещения. 2. Порядок бронирования мест и номеров. 3. Порядок регистрации и размещения проживающих. 4. Правила расчёта оплаты за проживание.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
Хорошо	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – У1	<p>Темы рефератов</p> <ol style="list-style-type: none"> История развития гостиничного дела в мире. Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб. Виды услуг, и предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов. Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах.
	ПК-4 -У2	<p>Темы рефератов</p> <ol style="list-style-type: none"> История развития гостиничного дела в России. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика. Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	<p>обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее,

	<p>опираясь на знания основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	<p>тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – В1	<p align="center">Практическое задание</p> 1.Описать особенности работы дополнительной службы и предоставляемых ею услуг. 2.Составить схему пользования услугами вспомогательной службы на конкретном примере (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс пользования услугами дополнительной службы при конкретной гостинице с указанием вида услуги). 3.Составить схему организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процессы хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту в конкретной гостинице).
	ПК-4 -В2	<p align="center">Практическое задание</p> 1.Описать особенности работы вспомогательной службы и предоставляемых ею услуг. 2. Составить схему пользования услугами вспомогательной службы на конкретном примере (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс пользования услугами вспомогательной службы при конкретной гостинице с указанием вида услуги). 3.Составить схему питания туристов в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации питания в конкретной гостинице).

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

Тематика курсовых работ

ПК-4-31, ПК-4-32, ПК-4-У1, ПК-4-У2, ПК-4-В1, ПК-4-В2

1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда.
2. Организация работы инженерно-технической службы.
3. Организация работы службы приёма и размещения.
4. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах.
5. Организация работы дополнительной и вспомогательной служб.
6. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
7. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
8. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах.
9. Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
10. Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах.

7.2.1. Задания для оценки знаний к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – У1	Перечень вопросов 1. Виды услуг, и предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами. 2. Принципы взаимодействия и анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы. 3. Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика. 4. Организация бронирования мест и номеров в гостинице.
	ПК-4 -У2	Перечень вопросов 1. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. 2. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции. 3. Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб. 4. Виды расчетов с туристами. Особенности и правила расчета оплаты за проживание.

7.2.2. Задания для оценки умений к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом	ПК-4 – В1	Перечень вопросов 1. Значение и содержание дисциплины Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, ее связь с другими дисциплинами. 2. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов. 3. Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах. Составление схемы размещения туристов. 4. Классы обслуживания в гостиницах и туристских

социальной политики государства		комплексах.
	ПК-4 -B2	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1.Требования к обслуживающему персоналу гостиницы и предприятий общественного питания гостиничного комплекса.</p> <p>2.Организация обслуживания предприятиями питания. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>3.Служба эксплуатация номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.</p> <p>4.Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.</p>

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – B1	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1.Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.</p> <p>2.Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.</p> <p>3.Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.</p> <p>4.Организация технического обслуживания, ремонта помещений.</p>
	ПК-4 -B2	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1.Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.</p> <p>2.Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.</p> <p>3.Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах.</p> <p>4.Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.</p>

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать	Отлично/зачтено

	теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	
--	--	--

7.2.4. Задания для оценки знаний к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – У1	Перечень вопросов 1. История развития гостиничного дела в мире. 2. История развития гостиничного дела в России. 3. Современное состояние и перспективы развития гостиничного дела. 4. Тенденции развития гостиничного дела. 5. Международные гостиничные цепи, их рейтинг. Основные модели организации гостиничного дела.
	ПК-4 -У2	Перечень вопросов 1. Классификация гостиниц по названию, уровню комфорта, вместимости и принадлежности. 2. Характеристика ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. «Классификация гостиниц». 3. Организационная структура управления гостиницы. Службы гостиницы и их характеристика. 4. Должностные обязанности дежурного администратора. 5. Должностные обязанности старшей горничной (дежурной по этажу).

7.2.5. Задания для оценки умений к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – В1	Перечень вопросов 1. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах 2. Техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах 3.Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах. 3. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах и туристических комплексах 4. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
	ПК-4 -В2	Перечень вопросов 1. Состав и функции службы дополнительных услуг при гостинице. 2. Состав и функции службы сопутствующих услуг при гостинице. 3. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра. 4. Характеристика видов и особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах. 5.Характеристика видов и особенности организации услуг, представляемых дополнительной службой гостиницы. 6. Характеристика видов и особенности организации услуг, представляемых вспомогательной службой гостиницы.

7.2.6. Задания для оценки владений, навыков к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-4 Способен организовывать работу, обосновывать и принимать решение в организации гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 – В1	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Приведите примеры взаимосвязи службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. 2. Приведите примеры значимости и сущности службы приёма и размещения в сфере гостиничного бизнеса. 3. Приведите примеры значимости и сущности организации предприятий питания при гостиницах. 4. Приведите примеры организации инженерно-технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях. 5. Приведите примеры обеспечения и организации работы вспомогательной службы при гостинице. 6. Приведите примеры организации досуга постояльцев гостиницы. 7. Приведите примеры организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостиницах
	ПК-4 -В2	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Приведите примеры значимости и сущности службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах. 2. Приведите примеры обеспечения и организации пожарной безопасности в гостинице. 3. Приведите примеры обеспечения и организации безопасности гостей и их имущества в номерах гостиницы. 4. Приведите примеры обеспечения и организации санитарно-гигиенических норм в гостинице. 5. Приведите комплекс мероприятий по охране безопасности в гостинице. 6. Приведите примеры обеспечения и организации работы дополнительной службы при гостинице.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1. Основная учебная литература:

1. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2020.
2. Гареев Р.Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
4. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: Кнорус, 2019.
5. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для бакалавриата. – М.: Академия, 2017.
6. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2016.
7. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016.

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Моисеева М.С., Ткалич А.И. Основы гостиничного бизнеса: Курс лекций. – М.: Спутник+; ИЭиК, 2015.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; Инфра-М, 2015.
3. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2015.
4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2015.
5. Вакуленко Р.А., Кочкурова Е.А. Управление гостиницами и ресторанами: теория и практика: учеб. пособие. – Минск: Тесей, 2010.
6. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие. – Минск: БГЭУ, 2009.
7. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие для вузов. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

http://window.edu.ru	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
https://openedu.ru	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

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

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету/экзамену.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;

- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объем работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.

5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей

инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

10.7. Методические рекомендации по оформлению курсовых работ.

Курсовая работа имеет целью закрепление знаний, полученных при изучении дисциплины, на основе углубленной самостоятельной проработки научной и специальной литературы, критического анализа фактических данных по исследуемой проблеме. Тема работы выбирается обучающимся самостоятельно.

Общие требования:

Курсовая работа – это завершающий этап усвоения обучающимся соответствующей дисциплины или отдельного ее раздела. Она представляет собой научно-исследовательскую разработку по отдельной теме данной дисциплины.

Поэтому основными требованиями к ее содержанию является исследовательско-аналитический характер, конкретность, логичность, самостоятельность написания и качество оформления.

В результате написания курсовой работы, обучающийся должен показать:

- прочные теоретические знания по избранной теме;
- навыки получения, изучения и обработки (анализа) статистической и иной информации;
- способность к критической оценке и разностороннему рассмотрению затрагиваемых проблем функционирования объектов сервиса;
- умение увязывать вопросы теории с практикой функционирования объектов сервиса;
- умение качественного оформления курсовой работы.

Общий объем курсовой работы 25-30 страниц, оформленных 14 шрифтом TimeNewRoman через 1,5 интервала.

Требования к структурным элементам работы:

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист (первая страница, не нумеруется);
- содержание (вторая страница, нумеруется, далее нумеруются все);
- введение;
- основная часть (две главы);
- заключение;
- список использованной литературы (не менее 12-15 источников);
- приложения.

Введение (1-2 страницы) содержит:

- актуальность темы (2-3 абзаца);
- цель работы;

- задачи работы (определяются целью работы);
- методическая и методологическая основы курсовой работы (основные теории, авторы);

- краткая характеристика работы (*Пример:* «Работа состоит из введения, двух глав, выводов и предложений, списка литературы, приложений. Общее количество страниц —25 (без учета приложений). Список литературы насчитывает 22 наименования. Количество рисунков—4, таблиц —5, приложений —3».);

- краткое описание глав работы (*Пример:* «Первая глава курсовой работы «Теоретические основы исследования и прогнозирования объектов системы сервисной деятельности» посвящена...»).

Главы курсовой работы:

- первая глава (12-14 страниц) - теоретический обзор исследуемой проблемы. При написании используются литературные источники. В тексте обязательно должны присутствовать ссылки на использованные источники (не менее 1-2 на страницу);

- вторая глава (12-14 страниц) - практические расчеты и текстовый материал пути, методы совершенствования и международный опыт по исследуемой проблеме.

Делаются на основе существующей статистической, аналитической информации, полученной из открытых источников или действующих предприятий сервисной деятельности;

- каждая глава должна оканчиваться выводом (*Пример:* «Исследовав виды услуг, можно сделать вывод о том, что...»).

Заключение (1-2 страницы):

- краткие итоги курсовой работы, содержащие выводы из всех глав (с соответствующей литературной правкой материала);

Список литературы:

- список литературы должен насчитывать 20-25 наименований.

Пример правильного оформления:

1. Попов Л. А. Козлов Д. А. *Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства: Учебное пособие.* М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2010.

2. Козлов Д.А. *Автоматизация гостиничного предприятия. Micros Fidelio Front Office 7.0: Учебное пособие.* М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2009.

Приложения:

- в раздел приложений выносятся все таблицы, графики, схемы и прочие объекты, не уместяющиеся на одной странице в тексте курсовой работы.

Требования к оформлению курсовой работы

Поля: левое —3 см., правое —1,5 см., нижнее и верхнее —по 2 см.

Нумерация страниц — справа, снизу. Текст работы печатается через 1,5 интервала TimesNewRoman 14 пунктов. Абзацный отступ — 1,25. Выравнивание — по ширине. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, цветной шрифт в тексте НЕ используются.

Названия глав пишутся посередине, жирным шрифтом. Главы нумеруются римскими цифрами: I, II.

Рисунки оформляются следующим образом:

- нумерация рисунков сквозная по всей работе;
- рисунок располагается по центру;
- отступ между рисунком и названием рисунка;
- название рисунка по центру.

Таблицы оформляются следующим образом:

- название таблицы по центру, жирный шрифт;
- нумерация таблиц сквозная по всей работе;
- прописывается название колонок, номера колонок.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной ПК, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

№ 502 Кабинет технологий продаж и обслуживания в туризме, учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия
--

<p>- шкаф для хранения пособий</p> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 502 Кабинет технологий продаж и обслуживания в туризме, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования (выполнения курсовых работ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран

- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

Разработчик: Соломина И.Ю. к.ф.н.