

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2020 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий  
**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

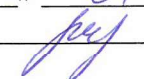
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**


**Наименование дисциплины** Б1.В.08.03 Технология и организация гостиничной деятельности

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Методический отдел УМУ  
« 14 » 04 20 20 г.

 /Кашаева /

Научная библиотека СГЭУ  
« \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_\_ г.

 / \_\_\_\_\_ /

Рассмотрено к утверждению  
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой  /Д.В. Ралык/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Технология и организация гостиничной деятельности входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Сервисология, Сервисная деятельность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет, Управление качеством в сервисе

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Технология и организация гостиничной деятельности в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	УВ2з1: Технологии работы туристского предприятия клиентами поставщиками туристских услуг.	УВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	УВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.
УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	УВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	УВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	УВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	УВ2з3: Технологии работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.  Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	УВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.  Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	УВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.  Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	110.4/3.07
Занятия лекционного типа	54/1.5
Занятия семинарского типа	54/1.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	47.6/1.32
Промежуточная аттестация	58/1.61
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7

Контактная работа, в том числе:	24.4/0.68
Занятия лекционного типа	10/0.28
Занятия семинарского типа	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	184.6/5.13
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Технология и организация гостиничной деятельности представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
Практич. занятия							
1.	Организация гостиничной деятельности	24	24			20	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 УВ-2 ИДК1 УВ-2 ИДК2 УВ-2 ИДК3
2.	Технологии гостиничной деятельности	30	30			27.6	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 УВ-2 ИДК1 УВ-2 ИДК2 УВ-2 ИДК3
	Контроль	58					
	<b>Итого</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>47.6</b>	

#### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
Практич. занятия							
1.	Организация гостиничной деятельности	4	6			90	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3

							УВ-2 ИДК1 УВ-2 ИДК2 УВ-2 ИДК3
2.	Технологии гостиничной деятельности	6	6			94.6	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 УВ-2 ИДК1 УВ-2 ИДК2 УВ-2 ИДК3
	Контроль	7					
	<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>184.6</b>	

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Организация гостиничной деятельности	лекция	Формы организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах
		лекция	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
		лекция	Операционный процесс обслуживания
		лекция	Технологическая схема обслуживания в гостиницах
		лекция	Требования к персоналу служб, выполняющих функции операционного процесса
		лекция	Служба бронирования. Функции службы бронирования
		лекция	Организация приема и размещения
		лекция	Организация и технология работы службы приема и размещения
		лекция	Виды расчета оплаты за проживание
		лекция	Специальное оборудование для расчетов с помощью пластиковых карт в гостинице
		лекция	Особенности применения дорожных чеков Именные чеки
		лекция	Правила расчета оплаты за проживание
2.	Технологии гостиничной деятельности	лекция	Служба обслуживания номерного фонда: структура, функции
		лекция	Работа менеджера службы эксплуатации номерного фонда

		лекция	Организация работы групп по ремонту и обслуживанию номерного фонда
		лекция	Организация и технология уборочных работ
		лекция	Организация и технология предоставления дополнительных и персональных услуг в ГТК
		лекция	Квалификационные требования к должностям работников службы дополнительных и сопутствующих услуг
		лекция	Организация бизнес -обслуживания в ГТК
		лекция	Структура современного конференц –центра.
		лекция	Техническое и информационное обеспечение современного бизнес центра
		лекция	Техническое и информационное обеспечение современного бизнес центра
		лекция	Корпоративное обслуживание. Формы и виды корпоративных мероприятий в ГТК
		лекция	Организация питания и индустриальная база ГТК
		лекция	Схема обеспечения питания туристов. Условия питания и их характеристика
		лекция	Особенности обслуживания завтраком гостей, проживающих в гостинице

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Организация гостиничной деятельности	практическое занятие	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
		практическое занятие	Функции, характеризующие процесс оказания услуг размещения
		практическое занятие	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиниц и туристских комплексов.
		практическое занятие	Квалификационные требования к должностям работников службы эксплуатации номерного фонда
		практическое занятие	Требования к персоналу служб, выполняющих функции операционного процесса

		практическое занятие	Порядок действия при обслуживании туристских групп
		практическое занятие	Особенности регистрации иностранных туристов.
		практическое занятие	Служба обслуживания. Функция службы обслуживания.
		практическое занятие	Квалификационные требования к должностям работников службы рецепции
		практическое занятие	Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах
		практическое занятие	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
		практическое занятие	Правила и особенности использования пластиковых карт
2.	Технологии гостиничной деятельности	практическое занятие	Правила поведения горничной в номере.
		практическое занятие	Нормативы проведения уборочных мероприятий и периодичность работ по уборке помещений гостиницы.
		практическое занятие	Служба дополнительных услуг: структура, функции.
		практическое занятие	Организация деловых банкетов. Корпоративное обслуживание на природе
		практическое занятие	Мероприятия, проводимые в ресторане. Виды сервиса и их характеристика
		практическое занятие	Обслуживание гостей в зале ресторана. Функции метрдотеля
		практическое занятие	Обслуживание в гостиничных номерах.
		практическое занятие	Виды обслуживания в гостиничных номерах: завтрак в номере, обед в номере, ужин в номере
		практическое занятие	Система безопасности гостиничного предприятия. Классификация угроз
		практическое занятие	Служба безопасности в гостинице. Задачи, функции, структура
		практическое занятие	Организация инженерно-технической защиты.
		практическое занятие	Основные средства инженерно-технической защиты и обеспечения безопасности
		практическое занятие	Охрана труда и техника безопасности в гостиницах
		практическое занятие	Организация режима и охраны.
		практическое занятие	Организация обеспечения безопасности внешней деятельности



\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### **Иная контактная работа**

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### **4.2.2 Самостоятельная работа**

<b>№п/п</b>	<b>Наименование темы (раздела) дисциплины</b>	<b>Вид самостоятельной работы ***</b>
1.	Организация гостиничной деятельности	- подготовка доклада - тестирование
2.	Технологии гостиничной деятельности	- подготовка доклада - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### **5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **5.1 Литература:**

##### **Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/43091>

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432903>

##### **Дополнительная литература**

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446040>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904>

#### **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

#### **5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

#### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

#### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

#### 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Технология и организация гостиничной деятельности:

##### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком
--------------	----------------	---------------------------

		« + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

## 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Пороговый	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Базовый	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными	Повышенный	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

сторонними организациями.				
---------------------------	--	--	--	--

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>				
<b>Описание ИДК</b>	<b>Уровень сформированности</b>	<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть (иметь навыки)</b>
УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	Пороговый	УВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	УВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	УВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.
УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Базовый	УВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	УВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	УВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Повышенный	УВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.  Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	УВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.  Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	УВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.  Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Организация гостиничной деятельности	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 УВ-2 ИДК1 УВ-2 ИДК2 УВ-2 ИДК3	Оценка докладов Тестирование	Экзамен
2.	Технологии гостиничной деятельности	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 УВ-2 ИДК1 УВ-2 ИДК2 УВ-2 ИДК3	Оценка докладов Тестирование	Экзамен

## 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Организация гостиничной деятельности	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Организация обслуживания в туристских гостиницах.</li><li>2. Организация обслуживания в гостиницах делового назначения.</li><li>3. Организация обслуживания в мотелях.</li><li>4. Организация обслуживания на санаторно-курортных предприятиях Самарской области.</li><li>5. Организация обслуживания на турбазах Самары и Самарской области.</li><li>6. Характеристика гостиниц Самарской области.</li><li>7. Характеристика обслуживания в отелях класса «люкс».</li><li>8. Характеристика обслуживания в отелях экономического класса.</li><li>9. Характеристика обслуживания в отелях квартирного типа.</li><li>10. Характеристика обслуживания в апарт - отелях.</li><li>11. Характеристика обслуживания в отелях среднего класса.</li><li>12. Организация работы служб приема и размещения (на примере гостиниц Самарской области).</li><li>13. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на примере гостиниц Самарской области).</li><li>14. Организация работы административной службы (на примере гостиниц Самарской области).</li><li>15. Организация работы коммерческой службы (на примере гостиниц Самарской области).</li><li>16. Организация работы технической службы (на примере гостиниц Самарской области).</li></ol>
Технологии гостиничной деятельности	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Работа менеджера службы эксплуатации номерного фонда.</li><li>2. Правила поведения горничной в номере.</li><li>3. Организация и технология уборочных работ</li><li>4. Виды услуг, оказываемых в гостиницах</li><li>5. Предоставление персональных услуг.</li><li>6. Спортивно-оздоровительные центры гостиниц и туристских комплексов</li><li>7. Организация экскурсионного обслуживания</li><li>8. Услуга «встреча-проводы».</li><li>9. Ценовая политика в Room Service.</li><li>10. Отдел обслуживания на этажах</li><li>11. Обслуживание массовых мероприятий.</li><li>12. Отдел банкетного обслуживания</li><li>13. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий</li><li>14. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов</li><li>15. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий</li><li>16. Инженерные сети, коммуникации, оборудование гостиниц</li></ol>

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций  
<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Меблировка номера зависит

- От площади номера и категории гостиницы
- От размеров и конфигурации номера
- От расположения оконных и дверных проемов
- От вида из окна

Развитие формы здания гостиницы связано

- С развитием городов
- С развитием технологии в строительстве
- С развитием общественной жизни
- С развитием строительных материалов

Главной тенденцией развития гостиничных предприятий было размещение

- Больших гостиниц за пределами города
- Больших гостиниц в центре города
- Малых гостиниц на окраине города
- Малых гостиниц в микрорайонах города

Гостиницы для отдыхающих должны быть размещены

- На живописных окраинах города
- Вблизи основной достопримечательности данной местности (моря, озера, реки и т. п.)
- Вблизи наибольшего сосредоточения административных зданий
- В экологически чистом районе.

Пространственная структура массива здания гостиницы

- Зависит от этажности гостиничного здания
- Зависит от номерного фонда гостиничного здания
- Зависит от инженерно-Технического оборудования
- Является отражением существенных элементов его плана.

Наиболее рациональным следует считать размещение на первом или в цокольном этаже при организации удобной связи с вестибюлем гостиницы

- Санитарных узлов общего пользования
- Помещений дежурного персонала
- Пунктов приема заказов на различные виды бытового обслуживания и бытовые мастерские
- Аппарата управления гостиницы.

Служебная комната поэтажного обслуживания персонала – это

- Сервировочная
- Горничная
- Комната отдыха
- Комната для хранения рабочего инвентаря и средств малой механизации.

Кладовые грязного белья в отечественных гостиницах старого образца

- Находятся в цокольном этаже
- Находятся на чётных этажах
- Имеются на каждом этаже
- Отсутствуют.

Помещение для хранения рабочего инвентаря и средств малой механизации

- Находится на каждом этаже
- Находится в цокольном этаже
- Находится на чётных этажах
- Отсутствует.

Один из существенных факторов, определяющий бытовые качества гостиницы

- Шумовой режим
- Естественное освещение номеров

- Система искусственного электрического освещения номер
- Площадь номерного фонда.

Тип строений, характеризующийся застройкой всего участка с оставлением не-Большого двора в середине, относится к

- Замкнутым системам
- геометрическим системам
- Открытым системам
- Комбинированным системам.

Системы, имеющие очертания букв T, L, V, С, Y и им подобные – это

- Открытые системы
- Конструктивный модуль
- Геометрические системы
- Замкнутые системы.

Классификация номеров осуществляется на основании:

- «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- «Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»

Номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком

- Двухместный номер «дабл»
- Студия
- Двухместный номер «твин»
- Семейный номер.

Номер со спальными местами на трёх и более человек:

- Многоместный номер
- Джуниор сьюит
- Дуплекс
- Соединяющиеся номера.

Номер, состоящий из двух и более жилых комнат:

- Люкс
- Джуниор сьюит
- Дуплекс
- Многоместный номер.

Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы:

- Джуниор сьюит
- Люкс
- Дуплекс
- Соединяющиеся номера.

Номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями:

- Дуплекс
- Многоместный номер
- Соединяющиеся номера
- Джуниор сьюит

Номер, состоящий из двух и более жилых комнат:

- Соединяющиеся номера
- Люкс
- Джуниор сьюит

-Дуплекс.

Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах:

- Дуплекс
- Многоместный номер
- Джуниор сьюит
- Соединяющиеся номера.

Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха:

- Соединяющиеся номера
- Дуплекс
- Апартамент
- Люкс.

Номер, состоящий из нескольких смежно-Раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы:

- Сьюит
- Соединяющиеся номера
- Дуплекс
- Апартамент

Отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием:

- Гостевые дома
- Кемпинг
- Шале
- Мотель

Гостиница с автостоянкой, предоставляющая услуги для автомобилистов:

- Мотель
- Придорожный отель
- Кемпинг
- Бунгало

Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров высшей категории:

- Курортный отель
- Сьюит-Отель
- Апартотель
- Отель категории «De luxe»

ВТО рекомендует понимать под малой гостиницей гостиницу с номерным фондом до

- 50 номеров
- 10 номеров
- 40 номеров
- 30 номеров

Схема горячего водоснабжения включает в себя установку для нагревания холодной воды до температуры не выше

- 75°C
- 85°C
- 60°C
- 65°C

Создание в помещении необходимых климатических условий, вне зависимости от внешних климатических условий и внутренних факторов, называется ...

- нагревом воздуха
- Вентиляцией воздуха



- Кондиционированием воздуха
- Охлаждением воздуха

Подъемные устройства циклического действия, предназначенные для вертикального транспорта людей и грузов в зданиях различного назначения.

- Эскалатор
- Траволатор
- Элеватор,
- Дифты

В зданиях с большим разбросом водоразборных устройств устраиваются

- Тупиковые сети
- Кольцевые сети
- Зонные сети
- Комбинированные сети

Какие услуги играют важную роль в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия?

- Дополнительные услуги
- Услуги размещения
- Услуги питания
- Бизнес-Услуги

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Организация гостиничной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности и характеристика гостиничных услуг.</li> <li>2. Структура гостиничных услуг.</li> <li>3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</li> <li>4. Виды гостиниц и средств размещения гостиничного типа, их классификация.</li> <li>5. Службы гостиницы и их характеристика.</li> <li>6. Этапы операционного процесса в гостинице и их задачи.</li> <li>7. Охарактеризовать службы, выполняющие функции операционного процесса.</li> <li>8. Охарактеризовать службу приёма и размещения.</li> <li>9. Порядок и виды бронирования мест и номеров в гостинице.</li> <li>10. Порядок регистрации и размещения гостей.</li> <li>11. Охарактеризовать формы первичного учета.</li> <li>12. Виды расчетов с проживающими.</li> <li>13. Правила расчета оплаты за проживание.</li> <li>14. Виды гостиничных помещений.</li> <li>15. Категории номеров.</li> <li>16. Охарактеризовать функции службы эксплуатации номерного фонда.</li> <li>17. Организация уборочных работ.</li> <li>18. Подготовка номеров к заселению.</li> <li>19. Технология выполнения различных видов уборочных работ.</li> <li>20. Категории уборочных работ.</li> <li>21. Подготовка горничной к работе.</li> <li>22. Нормативы проведения уборочных мероприятий.</li> <li>23. Работы, связанные с оборотом постельного белья.</li> </ol>

	<p>24. Санитарно-гигиенические принадлежности и санитарно-гигиенические правила и нормы по санитарному содержанию помещений гостиницы.</p> <p>25. Нормативы времени и периодичность работ по уборке помещений гостиницы.</p> <p>26. Противопожарная безопасность в гостиницах.</p> <p>27. Производственная санитария.</p> <p>28. Функции ночного аудита.</p> <p>29. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах.</p> <p>30. Характеристика инженерной службы.</p>
Технологии гостиничной деятельности	<p>1. Отдел закупок.</p> <p>2. Характеристика службы безопасности.</p> <p>3. Формы и содержание обслуживания в ГТК.</p> <p>4. Технология уборки помещений общего пользования.</p> <p>5. Генеральная уборка.</p> <p>6. Уборка забронированных номеров.</p> <p>7. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.</p> <p>8. Экспресс – уборка.</p> <p>9. Подготовка номеров к заселению.</p> <p>10. Виды услуг, оказываемых в гостинице.</p> <p>11. Правила расчета оплаты за проживание.</p> <p>12. Виды расчетов с проживающими.</p> <p>13. Особенности регистрации иностранных туристов.</p> <p>14. Особенности регистрации туристских групп.</p> <p>15. Формы первичного учета.</p> <p>16. Оборудование стойки портье.</p> <p>17. Гарантированное бронирования.</p> <p>18. Компьютерный способ бронирования.</p> <p>Санитарно – гигиенические принадлежности.</p> <p>19. Виды бронирования.</p> <p>20. Бельевое хозяйство гостиничного комплекса.</p> <p>21. Организация обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>22. Виды завтраков и их характеристика</p> <p>23. Методы обслуживания и их характеристика</p> <p>24. Мероприятия, проводимые в ресторане.</p> <p>25. Обслуживание гостей в зале ресторана.</p> <p>26. Обслуживание в гостиничных номерах.</p> <p>27. Ценовая политика в Room Service.</p> <p>28. Отдел обслуживания на этажах</p> <p>29. Обслуживание массовых мероприятий.</p> <p>30. Отдел банкетного обслуживания</p>

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПКР-4_ИДК3 УВ-2 ИДК3
«хорошо»	ПКР-4_ИДК2 УВ-2 ИДК2
«удовлетворительно»	ПКР-4_ИДК1 УВ-2 ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне

