


ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

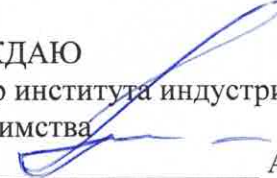
СОГЛАСОВАНО

Проректор


А.М.Каткова
«29» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии туризма и
гостеприимства


А.А.Иванцов
«29» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.1.04.02 ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль): **Гостиничная деятельность**

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	180 час. / 5 ЗЕ	
Курс	I	I
Учебный семестр	2	2
Форма промежуточной аттестации	экзамен	

Москва, 2023

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины Основные службы гостиничного предприятия составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного Министерства образования и науки Российской Федерации от «8» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Разработчик(и) рабочей программы:

Доцент кафедры гостиничного
и ресторанного дела,
к.т.н.



«29» августа 2023 г.

О.А. Пустовалова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела
Протокол № 1 «29» августа 2023 г.

Заведующий
гостиничного
и ресторанного дела
к.т.н., доцент

кафедрой


«29» августа 2023 г.

М.Е. Успенская

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса


«29» августа 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела
обеспечения и контроля
качества образовательного
процесса


«29» августа 2023 г.

О.В. Крылова

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование системы теоретических знаний и практических умений по организации деятельности основных служб гостиничного предприятия.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. освоение терминологии и принципов деятельности основных служб гостиничного предприятия;
2. овладение методами поиска, отбора и анализа нормативной и научной информации для решения профессиональных задач деятельности основных служб гостиничного предприятия;
3. выработка компетенций, необходимых для успешного осуществления управления ресурсами и персоналом служб гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.О.1.04.02 Основные службы гостиничного предприятия изучается в рамках производственно-технологического модуля Б1.0.1.04 ООП ВО на протяжении 2 учебного семестра и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины Б1.О.1.04.01 «Основные службы гостиничного предприятия» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами этого же модуля: Б1. О.1.04.01 «Организация гостиничного дела», Б.О.1.04.06 «Математические и статистические методы в индустрии туризма и гостеприимства», Б1.0.1.08 «Правовое обеспечение туристского и ресторанно-гостиничного бизнеса», Б1.0.1.09 «Основы оказания первой помощи».

Обучение по дисциплине Б1.О.1.04.01 «Организация гостиничного дела» предшествует изучению дисциплин: Б1.О.1.04.03 «Технологии организации и обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания», Б1.О.1.04.04 «Технологии и организации услуг питания», Б1.0.1.07 «Охрана труда и техники безопасности в организациях сферы гостеприимства», Б1.0.1.10 «Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности», Б1.0.1.12 «Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности» и прохождению и выполнению:

- Учебной практики (ознакомительной);
- Производственной практики (технологической);
- Производственной практики (организационно-управленческой).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	Знает: - цель, задачи и содержание деятельности основных служб гостиничного предприятия; - способы формирования и функционирования системы

<p>(служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия;</p> <p>- методы оценки ресурсами и персоналом службы гостиничного предприятия.</p> <p>Умеет:</p> <p>- формулировать основные задачи, стоящие перед службой гостиничного предприятия;</p> <p>- использовать нормативные правовые акты и специальную литературу для формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности службы гостиничного предприятия;</p> <p>- методы оценки деятельности ресурсами и персоналом службы гостиничного предприятия.</p> <p>Иметь опыт:</p> <p>- определения цели, задач и содержания деятельности служб гостиничного предприятия;</p> <p>- разработки системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности службы гостиничного предприятия, используя нормативные правовые акты и специальную литературу;</p> <p>- оценки деятельности ресурсов и персонала службы гостиничного предприятия.</p>
--	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 5 зачетные единицы, 180 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы (очная форма обучения)

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарск	Др. виды работ ²	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2 семестр												
1.	Тема 1. Организационная структура гостиничного предприятия	21	6	2	4			15		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
2.	Тема 2. Административно-управленческая служба гостиничного предприятия	19	4	2	2			15		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
3.	Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия	21	6	2	4			15		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
4.	Тема 4. Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	21	6	2	4			15		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
5.	Тема 5. Служба безопасности гостиничного предприятия	21	6	2	4			15		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
6.	Тема 6. Служба питания гостиничного предприятия	21	6	2	4			15		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
7.	Тема 7. Отдел маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия	19	4		4			15		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
8.	Тема 8. Вспомогательные и дополнительные службы гостиничного предприятия	19	4	2	2			15		ПТЗ.О ПТЗ.Э	ПР	ПК-1
	Промежуточная аттестация: экзамен	18						18	экзамен			
ВСЕГО:		180	42	14	28		-	138				

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского тапа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

Распределение часов по темам и видам учебной работы (заочная форма обучения)

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинар	др. виды работ ⁷	консультации ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2 семестр												
1.	Тема 1. Организационная структура гостиничного предприятия	21	1	1				20		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
2.	Тема 2. Административно-управленческая служба гостиничного предприятия	21	1		1			20		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
3.	Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия	20	2	1	1			18		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
4.	Тема 4. Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	21	3	1	2			18		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-1
5.	Тема 5. Служба безопасности гостиничного предприятия	22	2		2			20		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
6.	Тема 6. Служба питания гостиничного предприятия	22	3	1	2			19		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
7.	Тема 7. Отдел маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия	22	2		2			20		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
8.	Тема 8. Вспомогательные и дополнительные службы гостиничного предприятия	22	2		2			20		ПТЗ.О ПТЗ.Э	ПР	ПК-1
	Промежуточная аттестация: экзамен	9		-	-		-	9	экзамен	ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-1
ВСЕГО:		180	16	4	12			164				

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1. Организационная структура гостиничного предприятия	Лекция (2 ак. ч.)	<p>Вопрос 1. Организационная структура гостиничного предприятия: понятие и сущность</p> <p>Вопрос 2. Принципы и характеристики организационной структуры гостиничного предприятия</p> <p>Вопрос 3. Основные виды организационных структур гостиничных предприятий</p>
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)	<p>1.Опрос</p> <p>2. Кейсовые задания</p>
	Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	<p>1. Выполнение контрольной работы № 1</p>
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	<p>Выполнение практической работы №1</p> <p>Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме</p> <p>Подготовка к контрольной работе №1</p>
Тема 2. Административно-управленческая служба гостиничного предприятия	Лекция (2 ак. ч.)	<p>Вопрос 1. Цель, задачи и структура административно-управленческой службы гостиничного предприятия</p> <p>Вопрос 2. Организация деятельности административно-управленческой службы гостиничного предприятия</p> <p>Вопрос 3. Требования, предъявляемые к персоналу административно-управленческой службы</p>
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	<p>1.Опрос</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Тестирование
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	Выполнение практической работы № 2 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме
Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия	Лекция (2 ак. ч.)	Вопрос 1. Цель, задачи и структура службы приема и размещения гостиничного предприятия Вопрос 2. Организация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия Вопрос 3. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения гостиничного предприятия
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)	1. Тестирование 2. Кейсовые задания
	Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Выполнение контрольной работы № 2
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	Подготовка к контрольной работе №2 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию
Тема 4. Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	Лекция (4 ак. ч.)	Вопрос 1. Цель, задачи и структура службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия Вопрос 2. Организация деятельности службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия Вопрос 3. Требования, предъявляемые к персоналу службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия Вопрос 4. Особенности деятельности службы эксплуатации номерного фонда в различных видах гостиничных предприятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)	1. Опрос 2. Защита рефератов/докладов
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Сдача практической работы №3
	Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Тестирование
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	Выполнение практической работы №3 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме
Тема 5. Служба безопасности гостиничного предприятия	Лекция (2 ак. ч.)	Вопрос 1. Цель, задачи и функции службы безопасности гостиничного предприятия Вопрос 2. Организация деятельности службы безопасности гостиничного предприятия Вопрос 3. Требования, предъявляемые к персоналу службы безопасности гостиничного предприятия
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)	1. Опрос 2. Кейсовые задания
	Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Защита рефератов/докладов
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 6. Служба питания гостиничного предприятия	Лекция (2 ак. ч.)	Вопрос 1. Цель, задачи и структура службы питания гостиничного предприятия Вопрос 2. Организация деятельности службы питания гостиничного предприятия Вопрос 3. Требования, предъявляемые к персоналу службы питания гостиничного предприятия Вопрос 4. Особенности деятельности службы питания в гостиницах различных категорий
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	1. Опрос 2. Кейсовые задания
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Защита рефератов/докладов
	Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Выполнение контрольной работы № 3
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию
Тема 7. Отдел маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)	1. Опрос (выездное занятие) 2. Кейсовые задания
	Контроль (4 ак. ч.)	1. Тестирование 2. Кейсовые задания
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 8. Вспомогательные и дополнительные службы гостиничного предприятия	Лекция (2 ак. ч.)	Вопрос 1. Вспомогательные и дополнительные службы гостиничного предприятия: понятие, цели и виды деятельности Вопрос 2. Организация деятельности вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак. ч.)	1. Опрос
	Контроль (2 ак. ч.)	1. Защита рефератов/докладов
	Самостоятельная работа (15 ак. ч.)	Выполнение практической работы № 4
Промежуточная аттестация	Экзамен	<i>по сумме текущего контроля и письменно – компьютерное тестирование</i>

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1 Основная литература

Нормативные правовые акты:

1. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г № 132-ФЗ (последняя редакция) – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - URL: <https://base.garant.ru/74929324/>
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/18c73e8a47aaf667c557d6fc14441d9f257ade2b/

Учебники:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

5.2 Дополнительная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516801>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	www.lib.rucont.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС) РУКОНТ	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2	www.urait.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС) «Образовательная платформа ЮРАЙТ»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. <https://www.economy.gov.ru/> - Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации.
2. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ.
3. www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы.
4. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
5. <http://www.edelink.ru/> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
6. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/> - сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
7. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
8. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
9. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг.
10. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Ньюотель;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В составе используемых помещений имеются учебные аудитории, библиотека с читальными залами, оснащенными компьютерной техникой, видеопроектором, актовый зал, административные и служебные помещения.

Оборудование и техническое оснащение стандартной учебной аудитории:

- компьютеризированное рабочее место для преподавателя;
- рабочие места для студентов;
- мультимедийный проектор, экран;
- комплект учебно-методической, нормативно-правовой и научной литературы: учебники, книги, журналы;
- демонстрационные комплекты учебно-наглядных пособий (таблицы, рисунки, схемы, слайды, модели, муляжи);
- технические средства обучения: компьютеры, оснащенные программными пакетами Excel for Windows, Word for Windows, PowerPoint с доступом к библиотечным и сетевым источникам информации; программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования

(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС университета.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине,

позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры указать наименование кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Основные службы гостиничного предприятия» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор и анализ конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. - Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. - Осуществляет формирование и функционирование</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цель, задачи и содержание деятельности основных служб гостиничного предприятия; - способы формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия; - методы оценки ресурсами и персоналом службы гостиничного предприятия. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулировать основные задачи, стоящие перед службой гостиничного предприятия; - использовать 	<p>опрос; реферат; контрольная работа; тестирование; экзамен</p>

	<p>системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>нормативные правовые акты и специальную литературу для формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности службы гостиничного предприятия;</p> <p>- методы оценки деятельности ресурсами и персоналом службы гостиничного предприятия.</p> <p>Иметь опыт:</p> <p>- определения цели, задач и содержания деятельности служб гостиничного предприятия;</p> <p>- разработки системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности службы гостиничного предприятия, используя нормативные правовые акты и специальную литературу;</p> <p>- оценки деятельности ресурсов и персонала службы гостиничного предприятия.</p>	
--	---	---	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации Экзамен

Перечень вопросов:

1. Роль и значение служб и подразделений по предоставлению основных и дополнительных услуг в деятельности гостиничного предприятия.
2. Нормативные правовые акты и иные документы, регламентирующие деятельность служб и подразделений гостиничного предприятия.
3. Организационная структура гостиничного предприятия: понятие и виды.
4. Типовые структуры служб гостиничного предприятия.
5. Подходы к построению организационной структуры гостиничного предприятия.

6. Административно-управленческая служба гостиничного предприятия. Цель, задачи и функции административно-управленческой службы гостиничного предприятия.
7. Организация деятельности административно-управленческой службы гостиничного предприятия.
8. Служба приема и размещения гостиничного предприятия. Цель, задачи и функции службы приема и размещения гостиничного предприятия.
9. Бронирование мест и номеров в гостинице.
10. Организация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.
11. Понятие номерного фонда гостиничного предприятия.
12. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения гостиничного предприятия.
13. Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия. Цель, задачи и функции службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.
14. Организация деятельности службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.
15. Требования, предъявляемые к персоналу службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.
16. Служба питания. Цель, задачи и функции службы питания гостиничного предприятия.
17. Организация деятельности службы питания гостиничного предприятия.
18. Требования, предъявляемые к персоналу службы питания гостиничного предприятия.
19. Особенности функционирования предприятий питания гостиничного предприятия.
20. Служба безопасности. Цель, задачи и функции службы безопасности гостиничного предприятия.
21. Требования, предъявляемые к персоналу службы безопасности гостиничного предприятия.
22. Организация деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.
23. Требования, предъявляемые к персоналу службы безопасности гостиничного предприятия.
24. Отдел маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия.
25. Вспомогательные службы гостиничного предприятия: понятие, цели и виды деятельности.
26. Организация деятельности вспомогательных служб гостиничного предприятия.
27. Дополнительные службы гостиничного предприятия: понятие, цели и виды деятельности.
28. Организация деятельности дополнительных служб гостиничного предприятия.
29. Внутренние стандарты качества работы основных служб гостиничного предприятия.
30. Профессиональный стандарт «Горничная»: общая характеристика.
31. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей»: общая характеристика.
32. Профессиональный стандарт «Официант, бармен»: общая характеристика.
33. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»: общая характеристика.
34. Стандарты и регламенты служб гостиничного предприятия.

Критерии оценки:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями,

правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1

Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1.	Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг: а) 12.00 часов текущих суток по местному времени б) 14.00 часов текущих суток по местному времени в) 15.00 часа текущих суток по местному времени	а)
2.	Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается: а) за целые сутки б) за половину суток в) почасовая г) по договоренности	а)
3.	Предъявленный гостем следующий документ, не может быть принят как документ, удостоверяющий личность гражданина, и дающий право на регистрацию (размещение) в гостинице: а) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации б) свидетельство о рождении в) водительское удостоверение г) паспорт иностранного гражданина	в)
4.	При задержке выезда из гостиницы от 12 до 24 часов после расчетного часа оплата взимается: а) почасовая б) за половину суток в) плата за полные сутки	в)
5.	Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя а) один б) два в) три	б)

6.	В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю: а) по желанию гостя б) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью) в) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью)	б)
7.	Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается: а) гарантированное бронирование б) негарантированное бронирование	б)
8.	При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель (гостиница) выдает потребителю (указать верное) а) кассовый б) кассовый и товарный чек в) квитанцию г) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.	г)
9.	Согласно п. 3.3 Профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» обобщающую трудовую функцию: «информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен» выполняет: а) швейцар б) багажист в) консьерж в) администратор	в)
10.	Исполнитель (гостиница) вправе отказать в заключении договора, если... а) на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки б) не была сделана предварительная оплата номера (места)	а)

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 2

Тема 4: Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1.	Коэффициент загрузки гостиницы это: а) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров в) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен г) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров	а)

2.	<p>Какой нормативный правовой акт устанавливает требования к категории номерного гостиничного фонда?</p> <p>а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ</p> <p>б) Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1053 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»</p> <p>в) Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»</p>	в)
3.	<p>Ведомость движения номерного фонда заполняет</p> <p>а) управляющий гостиницей</p> <p>б) дежурный администратор</p> <p>в) горничная</p>	б)
4.	<p>Общая площадь номера не менее 75 кв. м, три и более комнаты - гостиная (столовая), кабинет и спальня – это...</p> <p>а) номер «люкс»</p> <p>б) номер «апартамент»</p> <p>в) номер «сюит»</p> <p>г) номер «джуниор сюит»</p>	в)
5.	<p>Согласно п. 3.2 Профессионального стандарта «Горничная», обобщающую трудовую функцию: «Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения» выполняет:</p> <p>а) администратор</p> <p>б) горничная</p> <p>в) старшая горничная</p>	в)
6.	<p>Функция службы эксплуатации номерного фонда:</p> <p>а) обслуживание гостей в номерах</p> <p>б) бронирование номеров</p> <p>в) вопросы по организации презентаций</p> <p>г) оказание услуг справочной службы</p>	а)
7.	<p>Многокомнатные и соединяющиеся номера должны быть в гостинице категории</p> <p>а) без звезд»</p> <p>б) «одна звезда»</p> <p>в) «две звезды»</p> <p>г) «три звезды»</p> <p>д) «четыре звезды»</p> <p>е) «пять звезд»</p>	е)
8.	<p>Хостел - вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера, но не более ...</p> <p>а) 6 мест в одном номере</p> <p>б) 9 мест в одном номере</p> <p>в) 12 мест в одном номере</p>	в)
9.	<p>Правила поведения горничной в номере (указать верное утверждение)</p> <p>А) проведение уборки можно осуществлять в присутствии гостей</p> <p>Б) нельзя сидеть в присутствии гостя</p> <p>В)</p>	б)

10.	<p>Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг (исключить лишнее)</p> <p>а) вызов скорой помощи</p> <p>б) пользование медицинской аптечкой</p> <p>в) иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов</p> <p>г) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении</p> <p>д) побудка к определенному времени</p> <p>е) предоставление кипятка</p>	в)
-----	---	----

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 3

Тема 6: Служба питания гостиничного предприятия

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1.	<p>Согласно гл. VIII. Услуги питания Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»:</p> <p>Круглосуточное предоставление услуг питания может не осуществляться в гостинице категории...</p> <p>а) три звезды»</p> <p>б) «четыре звезды»</p> <p>в) «пять звезд»</p>	а)
2.	<p>Континентальный завтрак – это ...</p> <p>а) завтрак, обязательно включающий в себя следующие позиции: хлеб, сыр, масло, джем и (или) варенье и горячий напиток. продолжительность завтрака не менее 1 часа</p> <p>б) завтрак, обязательно включающий в себя следующие позиции: хлеб, масло, джем и (или) варенье и горячий напиток. продолжительность завтрака не менее 2 часов</p>	б)
3.	<p>Завтрак «шведский стол» - это ...</p> <p>а) завтрак со свободным доступом к блюдам и напиткам, включающий в себя ассортимент блюд и напитков, входящих в расширенный завтрак, а также не менее чем две позиции горячих блюд. Продолжительность завтрака не менее 3 часов</p> <p>б) завтрак со свободным доступом к блюдам и напиткам, включающий в себя ассортимент блюд и напитков, входящих в континентальный завтрак, а также не менее чем две позиции горячих блюд. Продолжительность завтрака не менее 2 часов</p>	а)
4.	<p>Расширенный завтрак – это...</p> <p>а) континентальный завтрак, дополненный большим ассортиментом хлебобулочных изделий, джемов и (или) варенья, холодных напитков, сыра и (или) холодных мясных закусок. Продолжительность завтрака не менее 3 часов</p> <p>б) континентальный завтрак, дополненный большим ассортиментом хлебобулочных изделий, джемов и (или) варенья, холодных напитков, сыра и (или) холодных мясных закусок. Продолжительность завтрака не менее 2 часов</p>	а)

5.	<p>Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров</p> <p>а) кафе б) бар в) ресторан</p>	в)
6.	<p>Предприятие (объект) общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары</p> <p>а) буфет б) кафетерий в) закусочная</p>	а)
7.	<p>Система питания, предусматривающая завтрак и ужин, или завтрак и обед:</p> <p>в) НВ (Half board) б) FB (Full board) а) AI (All inclusive)</p>	а)
8.	<p>Согласно п. 3.1. Профессионального стандарта «Официант, бармен», выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания осуществляет:</p> <p>а) помощник официанта, помощник бармена, хостес б) официант, бармен в) администратор зала, метрдотель, менеджер зала</p>	а)
9.	<p>Требования к организации услуг питания в гостинице определены в ...</p> <p>а) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» б) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» в) Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»</p>	б)
10.	<p>В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию...</p> <p>а) не превышающую 0,5 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя) б) не превышающую 0,75 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя) в) не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя)</p>	в)

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«зачет»	более 50 % правильных ответов
«незачет»	менее 50 % правильных ответов

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ**Тема 1. Организационная структура гостиничного предприятия**

1. Организационная структура современного гостиничного предприятия: сущность и виды.
2. Основные факторы, влияющие на выбор организационной структуры гостиничного предприятия.
3. Службы, подразделения и персонал в организационной структуре гостиничного предприятия.

Тема 2. Административно-управленческая служба гостиничного предприятия

1. Структура административно-управленческой службы гостиницы.
2. Функции административно-управленческой службы гостиницы.
3. Кадровый состав административно-управленческой службы гостиницы.

Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия

1. Состав и функции службы приема и размещения.
2. Операционный процесс обслуживания гостя при приеме и размещении в гостинице.
3. Правила взаимодействия персонала службы приема и размещения с гостем.

Тема 4. Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия

1. Состав и функции эксплуатации номерного фонда.
2. Правила бесперебойной работы службы эксплуатации номерного фонда.
3. Загрузка номерного фонда как основной показатель оценки деятельности гостиницы.

Тема 5. Служба питания гостиничного предприятия

1. Сезонность заповняемости гостиницы и его влияние на планируемые доходы ресторана.
2. Правила взаимодействия персонала службы питания с гостем.
3. Основные виды питания в гостинице.

Тема 6. Служба безопасности гостиничного предприятия

1. Функции и структура службы безопасности.
2. Объекты безопасности отеля.
3. Правила взаимодействия персонала службы безопасности с гостем.

Тема 7. Отдел маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия

1. Функции и структура отдела маркетинга и связей с общественностью.
2. Связи с общественностью как способ создания имиджа гостиницы.
3. Связи с общественностью как элемент системы маркетинговых коммуникаций гостиницы.

Тема 8. Вспомогательные и дополнительные службы гостиничного предприятия

1. Вспомогательные и дополнительные службы в загородном отеле.
2. Вспомогательные и дополнительные службы в городской гостинице.
3. Особенности организации деятельности вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия.

Методические указания по написанию реферата/доклада

Структура реферата должна состоять из трех разделов:

1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования).
2. Основная часть (раскрытие темы реферата).
3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; умело использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходить к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

ОПРОС

Тема 1. Организационная структура гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия.
2. Основные виды организационной структуры гостиничного предприятия.
3. Службы и подразделения в организационной структуре гостиничного предприятия.

Тема 2. Административно-управленческая служба гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие административно-управленческой службы гостиничного предприятия.
2. Цель и задачи деятельности административно-управленческой службы гостиничного предприятия.
3. Персонал административной службы гостиничного предприятия.

Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие службы приема и размещения гостиничного предприятия.
2. Цель и задачи службы приема и размещения гостиничного предприятия.
3. Основные функции службы приема и размещения гостиничного предприятия.
4. Бронирование мест и номеров в гостинице.

Тема 4. Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие номерного фонда гостиницы.
2. Понятие службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.
3. Цель и задачи службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.

Тема 5. Служба питания гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие службы питания гостиничного предприятия.
2. Цель и задачи службы питания гостиничного предприятия.
3. Организация системы питания в гостинице.

Тема 6. Служба безопасности гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие службы безопасности гостиничного предприятия.
2. Цель и задачи службы безопасности гостиничного предприятия.
3. Основные объекты системы безопасности гостиничного предприятия.

Тема 7. Отдел маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Функции и структуры отдела маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия.
2. Связи с общественностью как способ создания имиджа гостиничного предприятия.
3. Связи с общественностью как элемент системы маркетинговых коммуникаций гостиничного предприятия.

Тема 8. Вспомогательные и дополнительные службы гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Вспомогательные службы гостиничного предприятия.
2. Дополнительные службы гостиничного предприятия.
3. Особенности организации деятельности вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия.

Критерии оценки:

Оценка	показатели
«зачет»	получение правильных ответов на вопросы не менее 50%
«незачет»	получение правильных ответов на вопросы менее 50%

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)**ПР № 1.****Тема 1. Организационная структура гостиничного предприятия****Перечень вопросов:**

1. Определите понятие организационной структуры предприятия.
2. Охарактеризуйте основные виды организационных структур управления гостиничными предприятиями.
3. Назовите преимущества и недостатки использования организационных структур гостиничных предприятий.

ПР № 2.**Тема 2. Административно-управленческая служба гостиничного предприятия****Перечень вопросов:**

1. Определите состав административно-управленческой службы гостиничного предприятия.
2. Определите основные функции административно-управленческой службы гостиничного предприятия.
3. Определить роль и значение административно-управленческой службы в деятельности гостиничного предприятия.

ПР № 3.**Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия****Перечень вопросов:**

1. Определите состав службы приема и размещения гостиничного предприятия.
2. Определите основные функции службы приема и размещения гостиничного предприятия.
3. Охарактеризуйте нормативные правовые акты, обеспечивающие деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия с учетом требований системы классификации гостиниц.
4. Определить роль и значение службы приема и размещения в деятельности гостиничного предприятия.

ПР № 4.**Тема 4. Служба эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия****Перечень вопросов:**

1. Определите состав службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.
2. Определите основные функции службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.
3. Охарактеризуйте нормативные правовые акты, обеспечивающие деятельность службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия с учетом требований системы классификации гостиниц.
4. Определить роль и значение службы эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия.

ПР № 5.

Тема 5. Служба безопасности гостиничного предприятия

1. Определите основные функции службы безопасности гостиничного предприятия.
2. Охарактеризуйте нормативные правовые акты, обеспечивающие деятельность службы безопасности гостиничного предприятия.
3. Определите способы организации обеспечения безопасности гостиничного предприятия с учетом требований системы классификации гостиниц.

ПР № 6.

Тема 6. Служба питания гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Определите основные функции службы питания гостиничного предприятия.
2. Охарактеризуйте нормативные правовые акты, обеспечивающие деятельность службы питания гостиничного предприятия.
3. Определите способы организации деятельности службы питания гостиничного предприятия с учетом требований системы классификации гостиниц.

ПР № 7.

Тема 7. Отдел маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Определите значение маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
2. Определите способы организации маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
3. Определите основные функции отдела маркетинга и связей с общественностью гостиничного предприятия.

ПР № 8.

Тема 8. Вспомогательные и дополнительные службы гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Дополнительные услуги гостиничного предприятия: понятие, сущность, виды.
2. Способы организации деятельности вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия.

Методические указания по выполнению практической работы

Каждый студент выбирает одну из тем задания и подготавливает презентацию (5-10 слайдов).

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

КЕЙСОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Пример кейсового задания к теме № 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия

Проанализируйте ситуацию. Определите какие проблемы необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации могут быть предложены:

Городская гостиница категории «три звезды» с номерным фондом 50 мест готовится к классификации. Опишите план действий по подготовке к проведению классификации службы приема и размещения. Какие нормативные правовые акты будут использованы для определения требований к службе приема и размещения гостиницы? Кто будет отвечать за подготовку к классификации службы приема и размещения гостиницы? Какие каналы коммуникации будут использованы? Каков план подготовки службы приема и размещения гостиницы к классификации будет предложен?

оценка	показатели
«отлично»	<p>Задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа.</p> <p>Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения.</p> <p>В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации.</p> <p>В случае письменного отчета-презентации по выполнению задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений</p>
«хорошо»	<p>Задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения.</p> <p>Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.</p> <p>При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, 14 подготовленная устная презентации выполненного кейс-задания не очень структурирована.</p> <p>При письменном отчете-презентации по выполнению задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.</p>

«удовлетворительно»	<p>Задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний.</p> <p>Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует.</p> <p>При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована.</p> <p>В случае письменной презентации по выполнению задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.</p>
«неудовлетворительно»	<p>Задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.</p> <p>Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.</p>

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

КР №1

Тема 1. Организационная структура гостиничного предприятия

Задание 1. Соотнесите понятие и определение

понятие	определение
линейная структура	создает двойное подчинение для исполнителей, где на среднем уровне управления располагаются высококвалифицированные менеджеры определенной области
функциональная структура	характеризуется четкой вертикальной иерархией связей, она достаточно проста и обеспечивает прямую связь между руководителем и подчиненными, что способствует получению достоверной и своевременной информации, а, следовательно, быстрому исполнению всех поручений руководителя.
линейно-функциональная структура	представляется в виде решетчатой структуры, построенной по принципу подчинения персонала организации двум управляющим структурам. Это современный эффективный тип организационной структуры направленный на выполнение конкретных проектов и планов
дивизиональная структура	предполагает наличие линейного менеджера, который руководит коллективом сотрудников и принимает различного рода управленческие решения, но при

	подготовке программ, планов и т.д. ему помогают руководители и специалисты функциональных подразделений. Совокупность всех функциональных подразделений подчиняются линейному менеджеру
матричная структура	могут создаваться в нескольких вариантах. Наиболее распространенные из них: продуктовые, т. е. создаются отдельные филиалы по основным областям деятельности гостиницы; региональные - филиалы создаются в различных регионах, предоставляют тот набор гостиничных услуг, который будет актуален в конкретной местности; смешанные

Задание 2.

1) Назовите факторы, влияющие на формирование организационной структуры гостиничного предприятия.

2) Подберите примеры гостиничных предприятий с линейной, функциональной, линейно-функциональной, матричной, дивизиональной, сетевой организационной структурой управления.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	выполнено верно два задания
«хорошо»	выполнено два задания с ошибками (до 2 ошибок)
«удовлетворительно»	- выполнено одно задание - выполнено два задания с ошибками (до 4 ошибок)
«неудовлетворительно»	задание не выполнено

КР №2

Тема 3. Служба приема и размещения гостиничного предприятия

Задание 1. Укажите нормативный правовой акт, в котором определено понятие

понятие	Нормативный правовой акт
Гостиница	
Гостиничный услуги	
Исполнитель	
Заказчик	
Потребитель	
Номерной фонд	
Номера «высшей категории»	
Цена номера (места в номере)	
Бронирование	
Время выезда (расчетный час)	
Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства	
Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	

Задание 2.

Разработайте памятку дежурному администратору по обслуживанию гостя при его приеме и размещении

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	выполнено верно два задания
«хорошо»	выполнено два задания с ошибками (до 2 ошибок)
«удовлетворительно»	- выполнено одно задание - выполнено два задания с ошибками (до 4 ошибок)
«неудовлетворительно»	задание не выполнено

КР №3

Тема 6. Служба питания гостиничного предприятия

Задание 1. Соотнесите требование Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 (ред. от 26.12.2022) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» и категорию гостиницы

Предприятия питания	Категория гостиницы
ресторан	без звезд
бар (лобби-бар)	одна звезда
предприятия питания любого типа	две звезды
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура)	три звезды
предприятие питания не обязательно	четыре звезды

Задание 2. Соотнесите требование Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 (ред. от 26.12.2022 г.) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» и категорию гостиницы

Категория гостиницы	требование
без звезд	возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (2-разовое, 3-разовое питание)
одна звезда	завтрак «шведский стол»
две звезды	расширенный завтрак
три звезды	континентальный завтрак
четыре звезды	круглосуточное предоставление услуг питания
пять звезд	услуги питания не обязательны

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	выполнено верно два задания
«хорошо»	выполнено два задания с ошибками (до 2 ошибок)
«удовлетворительно»	- выполнено одно задание - выполнено два задания с ошибками (до 4 ошибок)
«неудовлетворительно»	задание не выполнено