Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе
А. М. Дигурова
«28» мая 2019года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и управление гостиничного бизнеса

Направление 43.03.02**Туризм**

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Владикавказ 201

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. №516, учебным планом подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 28.05.2019 г., протокол № 10.

Составитель: к.э.н. доцент кафедры предпринимательства сервиса и туризма Бестаева И.М.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма

Протокол от « 21» 03 2019 г. №7.

Одобрена советом факультета экономики и управления

Протокол от «21» 03 2019 г. №5.

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах и академических часах – 4з.е. – 144 ч. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

	Очная форма обучения
Курс	3
Семестр	1
Лекции	36
Практические (семинарские) занятия	36
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	72
Самостоятельная работа	45
Курсовая работа	
Форма контроля	
Экзамен	27
Зачет	
Общее количество часов	144

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «***Организация и управление гостиничным бизнесом»*** освоение студентами основных принципов и методов технологии и организации обслуживания в гостиничном предприятии и приобретение практических навыков, необходимых для успешного введения бизнеса в сложных современных условиях, дать студенту знания для понимания природы процессов, которыми приходится управлять, уметь распределять ответственность, быстро собирать необходимую информацию, а также быть специалистом по работе с людьми..

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «***Организация и управление гостиничным бизнесом»*** входит в вариативную часть Б1. **Б1.В.12.03**

Курс базируется на таких, предварительно изученных отраслевых дисциплинах, как:

- Организация и управление ресторанным бизнесом.
- Инновационный менеджмент»,.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Деловые коммуникации и технологии продаж.

Бакалавр должен уметь: применить полученные знания на практике.

Тематический план включает теоретические и семинарские занятия. Для лучшего усвоения программного материала студенты используют рекомендованную основную и дополнительную литературу, готовят рефераты, доклады, участвуют в конференциях.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-2.2 Предлагает оптимальные способы решения задач и ожидаемые результаты, оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта задач и ожидаемые результаты.	различные способы решения задач.	соотносить способы решения	навыками оценки способов решения задач с точки зрения соответствия цели проекта.
ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	основы ведения переговорной деятельности.	согласовывать условия взаимодействия с партнерами по реализации туристских продуктов.	навыками ведения переговоров с партнерами по реализации туристских продуктов.

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Литература
		л	пр	Содержание	Часы		
1	**Тема 1. Сущность организации гостиничного бизнеса.** 1. Теоретические аспекты организации гостиничного дела. 2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федарации. 3. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного бизнеса. 4. Инновационная инфраструктура гостиничного бизнеса. 4. Этапы развития гостиничного дела в мире.	2	2	1. Развитие путешествий и торговли в Древнем мире. 2. Влияние религии на гостеприимство Средних веков и Возрождения. 3. Появление организаций и сопутствующих им услуг в XIX веке. 4. Гостиничное дело между двумя мировыми войнами. 5. Формирование индустрии гостеприимства после Второй мировой войны.	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[1], [2], [4], [6]
2-3	**Тема 2. Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса.** 1. Основные понятия нормативно-правовой базы. 2. Особенности государственного регулирования гостиничного бизнеса в РФ. 3. Международные нормативные правовые акты гостиничного бизнеса. 4. Лицензирование, стандартизация и классификация средств временного размещения. Лицензирование гостиничной деятельности.	4	4	1. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. 2. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. 3. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[1], [2], [5], [7]

				4. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.			
4-5	**Тема 3. Классификация средств размещения и номерного фонда.** 1. Основные понятия в гостиничном бизнесе. 2. Классификация гостиниц, средств размещения. 3. Процедура классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы. 4. Организация бронирования номеров и мест в гостиницах. 5. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях.	4	4	1. Способы классификации гостиниц, не учитывающие рекомендации ВТУ. 2. Классификация номеров. 3. Классификация объектов СПА на рынке услуг и сервиса. 4. Организация выезда гостей из отеля.	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[2], [5], [7]
6-7	**Тема 4. Организационно-управленческая структура гостинично комплекса.** 1.Современные подходы к выбору организационной структуры управления. 2. Линейная структура управления. 3. Функциональная структура управления. 4. Оценка эффективности организационных структур в гостиничном бизнесе.	4	4	1. Линейно-функциональная структура управления. 2. Матричная структура управления. 3. Дивизионная структура управления.	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[1], [3], [4], [6], [7]

8-9	**Тема 5. Внутригостиничный бизнес.** 1. Службы гостиничного хозяйства и хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. 2. Служба общественного питания. 3. Инженерно-техническая и финансовая службы. 4. Служба риск-менеджмента. 5. Служба автоматизированных систем и кадровая служба. 6. Служба безопасности и медицинская служба.	4	4	1. Технология работы бизнес-центра. 2. Технология работы сервис-бюро. 3. Технология оказания услуг питания. 4. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих. 5. Логистический менеджмент и его функция. 6. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии.	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[2], [3], [4], [5], [7]
10-11	**Тема 6. Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе.** 1. Современная практика подготовки персонала в сфере туризма. 2. Технологический процесс обучения и профессиональное развитие персонала гостиничного бизнеса. 3. Аттестационная оценка персонала в гостинице. 4. Разработка четких должностных инструкций как один из методов повышения эффективности работы персонала гостиничного бизнеса. 5. Инновации и обеспечение поддержки персонала гостиничного бизнеса.	4	4	1. Операционный процесс обслуживания персоналом гостей в гостиницах всех категорий. 2. Технология приема гостей и их заселение. 3. Основные показатели эффективности деятельности служб управления персоналом гостиничного бизнеса. 4. Пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах.	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[5], [6], [7]
12-13,14	**Тема 7. Система маркетинговых коммуникаций и стратегии продвижения**	6	6	1. Public Relations – роль, значение, функции, задачи	5	Вопросы в рубежной	[1], [2], [6], [7]

	гостиничных продуктов и услуг. 1. Понятие маркетинговых коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. 2. Современные особенности формирования коммуникационной политики гостиничного предприятия. 3. Реклама в индустрии гостеприимства – роль, значение и виды. 4. Планирование рекламной деятельности гостиничного предприятия. Экономическая и социальная эффективность рекламы.			и инструменты. 2. Фирменный стиль гостиничного предприятия и особенности его разработки. 3. Сайт гостиничного предприятия как элемент продвижения гостиничных продуктов и услуг. 4. Особенности разработки и проектирования структуры, содержания и дизайна сайта.		контрольной работе Вопросы в рубежной контрольной работе	
15-16	**Тема 8. Организация гостиничного дела для лиц с ограниченными возможностями здоровья.** 1. Правовые основы положения лиц с ограниченными возможностями здоровья. 2. Особенности организации размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья. 3. Проектирование среды для особых категорий клиентов гостиничных предприятий.	4	4	1. Этические аспекты обслуживания особых категорий клиентов в гостиничных комплексах. 2. Организация специального питания в курортных и гостиничных комплексах.	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[3], [4], [5], [6]

17-18	**Тема 9. Гостиничные цепи** 1.Понятие гостиничной цепи. 2.Мировые гостиничные цепи в России. 3.Преимущества гостиничных цепей. 4.Франчайзинг и его виды.	4	4	1.Преимущества и недостатки функционирования гостиниц, являющихся членами гостиничных цепей. 2.Охарактеризуйте деятельность крупнейших мировых гостиничных цепей на современном этапе развития. 3.Каково значение гостиничных цепей для развития индустрии гостеприимства? Перечислите международные гостиничные цепи, имеющие гостиницы в России. 5. В чем различия прямого и косвенного франчайзинга?	5	Вопросы в рубежной контрольной работе	[3], [4], [5], [6]
ИТОГО		**36**	**36**		**45**	Экзамен	

Примечание:
Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.
В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6 Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);
- доклад – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

− систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;

− углубления и расширения теоретических знаний;

− формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

− развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью (для очной формы обучения 45часов) и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;
- подготовки к экзамену.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по написанию рефератов (докладов)

Реферат (доклад)— письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной

литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подобранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4.Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman , размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная с третьей страницы. Номер проставляется арабскими цифрами вверху каждой страницы справа.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углублении в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Организация и управление гостиничным бизнесом»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытает объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный темами материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания,* выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
Тематика докладов.

1. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
2. Иные критерии классификации гостиниц.
3. Основные потребители гостиничных услуг.
4. Специализированные туристские гостиницы.
5. Туристские базы.
6. Курортные гостиницы.
7. Таймшер. Гостиницы на длительное время пребывания. Апарт-отели.
8. Гостиницы на короткое время пребывания.
9. Гостиницы облегченного типа.
10. Назначение гавани.
11. Характеристика здания гостиницы.
12. Обеспечение пожарной безопасности в гостинице.
13. Управление гостиницей.
14. Искусство обслуживания клиентов гостиницы.
15. Качество услуг гостиниц и других средств размещения.
16. Порядок проживания в гостинице. Дополнительные услуги, которые входят в гостиничные.
17. Продуктивная активность. Темоцентрическая акция. Сервис. Эргономика.
18. Ответственность исполнителя и потребителя при предоставлении и потреблении гостиничных услуг.
19. Цены и ценообразование в гостиничном бизнесе.
20. Экономическая сущность основных фондов гостиниц, их классификация.
21. Экономические показатели гостиничного бизнеса.
22. Международные гостиничные цепи, их влияние на развитие современного туризма.
23. Бронирование мест в гостиницах.

Оценочный лист защиты докладов

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
I. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1.Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
II. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		5

Перечень тем для подготовки презентаций

1.Монастырские подворья и герберги.
2.Ротель
3.Ботель
4.Мотель
5.Кемпинг
6.Флотель
7.Флайтели
8.Платные дополнительные услуги
9.Необычные отели
10.Дворцовые отели

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критерии/баллы	**4**	**3**	**2 (требует доработки)**	**1**
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используется.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию..	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия.	Представлены искаженные данные

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за презентацию - 4.

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.
Форма промежуточного контроля – экзамен.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки.

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:
1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:
От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;
От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях
2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:
От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;
От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях
Промежуточный контроль:
Для экзамена:
За устный ответ на экзамене студент получает 0-50 баллов.
Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают. «Экзамен».
Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	Название	Числовой эквивалент
86 - 100	отлично	5
71-85	хорошо	4
56-70	удовлетворительно	3

Вопросы экзамену по дисциплине.

1. Системы классификации отелей по уровню комфорта
2. Категории полносервисных отелей.
3. Экономичные и бюджетные гостиницы
4. Отели длительного обслуживания гостей
5. Параметры классификации коллективных средств размещения.
6. 7 Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
7. 8 Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.

8. Дополнительные услуги гостиниц
9. Совершенствования и управление качеством гостиничных услуг
10. Функциональные обязанности работников гостиницы
11. Учет оборудования и инвентаря гостиницы
12. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице
13. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования
14. Деятельность бизнес-центра в гостинице
15. Технология проведения уборочных работ в гостинице
16. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта
17. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
18. Особенности организации обслуживания в малых отелях
19. Содержание бельевого хозяйства гостиницы
20. Организация работы прачечной - химчистки в гостинице
21. Организация работы службы «room-servise» в гостинице
22. Особенности обслуживания в гостиницах среднего класса
23. Особенности организации обслуживания в отелях класса «пять звезд»
24. Организация работы административно- хозяйственной службы в гостинице
25. Организация оздоровительных услуг в гостинице
26. Организация питания в гостинице
27. Организация службы безопасности гостиницы
28. Организация и деятельность административно- хозяйственной службы в гостинице
29. Подбор и подготовка гостиничного персонала
30. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий
31. Организация завтраков в гостинице
32. Служба консьержей и дворецких в современных гостиницах
33. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
34. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
35. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.
36. Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика
37. Особенности проектирования и сооружения гостиниц
38. Малые отели и мини-гостиницы
39. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
40. Менеджмент гостиничного предприятия
41. Менеджмент ресторанных услуг
42. Маркетинг загрузки гостиницы
43. Стратегия продаж гостиничных услуг
44. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии
45. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)
46. Системы бронирования размещения
47. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
48. Кадровый менеджмент гостиницы
49. Финансовый менеджмент гостиницы
50. Таймшер в гостиничном бизнесе
51. Мировая индустрия клубного отдыха. Основные принципы организации и менеджмента. Системы и цепи
52. Типы курортных гостиничных предприятий.
53. Типология средств размещения в курортном предприятии.
54. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
55. Основные виды и программы отдыха и досуга.
56. Организация и управления продажами услуг гостиницы.
57. Методы анализа и прогнозирование развития потребительского рынка услуг размещения

58. Туристские формальности при приеме иностранных туристов в России. Визовая поддержка в организации приема иностранных туристов в России
59. Финансовое планирование при проектировании гостиничного предприятия.
60. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия
61. Основные критерии, определяющие условия размещения
62. Типология и функциональное назначение номерного и иных помещений фонда гостиниц и других средств размещения
63. Планы обслуживания гостей (размещение и питание)
64. Международные сети средств размещения
65. Особенности размещения в сельском туризме
66. Туристские базы, приюты и кемпинги
67. Караванинг и перспективы развития
68. Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.
69. Системы молодежных отелей.
70. Коммунальные услуги в гостинице.
71. Плавучие гостиницы
72. Служба портье
73. Инженерные службы гостиничного предприятия
74. Мини-бары в номерах гостиниц
75. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы

Оценивание ответа студента на экзамене

Характеристика ответа	***баллы***
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35

Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	**«Минимальный уровень»(56-70баллов)** Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	**«Средний уровень» (71-85 баллов)** Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	**«Высокий уровень» (86-100 баллов)** Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстриру

			ется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
	Описание критериев оценивания		
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительн

			ые вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использовани е в ответах на вопросы материалов рекомендован ной основной и дополнительн ой литературы.
Оценка «неудовлетворите льно» /не зачтено	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»**	**Оценка «хорошо» / «зачтено»**	**Оценка «отлично» / «зачтено»**

Тестовые задания
1 рубежная аттестация

1. Индустрия гостеприимства — это:
   а. предпринимательская деятельность в сфере услуг, ориентированная на получение гарантированной прибыли;
   б. сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на примеры гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям;
   в. вид деятельности, основывающийся на внедрении в технологию сервиса передовых методов обслуживания и максимальном удовлетворении запросов клиентуры.
2. Бунгало — это:
   а. небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов;
   б. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля;
   в. специализированная курортная гостиница на берегу моря с рестораном и аквапарком.
3. Корпоративная культура гостиничного сервиса — это:
   а. совокупность поступков, совершаемых персоналом гостиничного предприятия при взаимодействии с внешней средой;
   б. набор определенных правил поведения («правил игры»), принятых на том или ином предприятии индустрии гостиничного сервиса;
   в. степень совершенства (уровень развития) процесса обслуживания гостиничной клиентуры в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и др. аспектах.
4. Из трех групп характеристик выберите одну, отражающую специфику гостиничных услуг:
   а. надежность, эффективность, целостность, полезность, обоснованность, простота в эксплуатации, ясность и гибкость;
   б. комплексность услуг, обязанность участия клиента и производителя услуг в создании гостиничного продукта, совмещение работ и услуг, наглядность и результативность, гласность и поощрение, аттрактивность;

в. неодновременность процессов производства и потребления гостиничных услуг, ограниченная возможность хранения, сезонный характер спроса, срочный характер, широкое участие персонала в производственном процессе, неосязаемость, взаимозависимость услуг и цели путешествия.

5. Специфика обслуживания по туристскому классу:
   а. категория обслуживания клиентуры в гостиницах, означающая размещение по 2–4 человека в номере без ванны или душа. Питание организуется в кафе или столовой, функционирующих при гостинице;
   б. категория обслуживания предусматривает размещение туристов в бюджетных гостиницах 2–3* в номерном фонде со всеми удобствами. Как правило, данные гостиницы размещены на окраине большого города либо в небольших населенных пунктах. Питание: завтраки;
   в. категория обслуживания предусматривает размещение на туристском маршруте, на туристских объектах (турбазах, лагерях, приютах и т. д.) с организацией двухразового питания: обед и ужин.
6. Специфика обслуживания по типу «шведский стол»:
   а. форма самообслуживания посетителей кафе, бара, буфета при помощи специального модуля, на котором раскладываются закуски овощные, мясные, рыбные и др., которые посетители могут выбирать для себя в необходимом количестве. Оплата за пользование услугами шведского стола взимается по прейскуранту пропорционально съеденному;
   б. форма самообслуживания посетителей ресторана высшей категории, суть обслуживания в том, что в центральной части ресторана на большом столе раскладываются закуски, которые посетители могут выбирать для себя в необходимом количестве. Оплата за пользование услугами шведского стола устанавливается фиксировано;
   в. форма самообслуживания посетителей ресторанов сети быстрого обслуживания, функционирующая при гостиницах. Питание входит в стоимость проживания в гостинице.
7. Гарантийное письмо (заявка) на размещение в гостинице — это:
   а. документ, извещающий гостиницу о желании конкретных лиц воспользоваться ее услугами;
   б. документ, гарантирующий безусловную оплату заказанных гостиничных услуг определенными физическими или юридическими лицами, подписанный руководителем или главным бухгалтером определенной организации;
   в. письмо в адрес гостиничного предприятия с просьбой предоставить питание в гостиничном ресторане лицам, прибывающим из другого региона.
8. Расширенное толкование термина «сверхбронирование»:
   а. загрузка гостиницы при коэффициенте загрузки свыше 100 % за счет установки добавочных кроватей в номерном фонде или оборудование служебных помещений под временный жилой фонд;
   б. принятие заявок на бронирование мест в гостиницах сверх их реальной вместимости;
   в. отправка заявок на бронирование мест в гостинице клиентурой без получения подтверждения о согласии от гостиницы.
9. Термин «повышение класса обслуживания»:
   а. требования клиентуры гостиницы к администрации по повышению качества гостиничного сервиса в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». Никакой дополнительной платы клиент за оказываемый ему сервис более высокого класса не платит;
   б. изменения качества обслуживания клиента гостиницы в сторону его улучшения по желанию клиента в пределах действующей классификации услуг. Это влечет за собой оплату разницы в стоимости более высокого класса обслуживания;
   в. стремление трудового коллектива работать с высокой отдачей, постоянно совершенствуя гостиничную технологию и служебный этикет.
10. Возмещение за аннуляцию — это:
   а. оплата предварительного бронирования гостиничной клиентурой по причине ее незаезда в оговоренные сроки;

б. оплата изменений в сроки заезда, категоричность номерного фонда, оказание прочих гостиничных услуг, произошедших по вине клиента;
в. оплата покупателем гостиничных услуг (клиентом) расходов продавца гостиничных услуг (гостиницы), возникших в результате аннуляции покупателем забронированного в гостинице обслуживания.

11. Технология гостиничного обслуживания — это:
а. полное соответствие гостиничного обслуживания потребностям клиентуры в период ее проживания в конкретной гостинице;
б. оптимальность гостиничного обслуживания с точки зрения соответствия всех видов услуг одному, другому или иному уровню, а также общим стандартам, принятым в отрасли (индустрии гостиничного сервиса);
в. совокупность сведений о методах и средствах, необходимых для предоставления услуг размещения клиентуре, о рациональных приемах использования зданий, сооружений, оборудования гостиниц, о применяемых методах обслуживания.

12. Выбор основного направления деятельности гостиничного предприятия с учетом внешних и внутренних факторов работы осуществляется на:
а. институциональном уровне управления гостиницей;
б. управленческом уровне управления гостиницей;
в. на всех уровнях управления гостиницей.

13. Организационная структура гостиничного предприятия —это построение организации в соответствии с:
а. размерами гостиницы;
б. потребностями обслуживающего персонала;
в. потребностями управляющего персонала.

14. Что не относится к принципам построения организационной структуры управления гостиничным предприятием:
а. четкость линий власти;
б. соблюдение техники безопасности;
в. разделение труда и специализация;
г. разделение ответственности.

15. Наиболее эффективной организационной структурой гостиничного предприятия является:
а. линейная организационная структура;
б. линейно-функциональная (штабная) организационная структура;
в. матричная организационная структура;
г. любая из выше перечисленных структур.

16. Что относится к принципам построения организационной структуры управления гостиничным предприятием:
а. эффективное мотивирование;
б. функциональное ограничение деятельности;
в. межфункциональные коммуникации;
г. диапазон контроля.

17. Социальная структура гостиничного предприятия:
а. является жесткой, не меняющейся в зависимости от складывающейся ситуации;
б. образована материально-технической базой гостиницы;
в. многообразием личных и производственных отношений.

18. Техническая структура гостиничного предприятия:
а. представляет собой материальную базу гостиницы, образованную зданиями, оборудованием и технологиями;
б. является гибкой, быстро меняющейся в зависимости от складывающейся ситуации.
в. образована персоналом гостиницы.

19. Организация деятельности отдельных исполнителей и осуществление обратной связи с персоналом проводиться на:

а. институциональном уровне управления гостиницей;
б. управленческом уровне управления гостиницей;
в. техническом уровне управления гостиницей;
г. на всех уровнях управления гостиницей.

20. Обеспечение информационного, экономического, эстетического, бытового и психологического комфортов относится к функции управления гостиничным предприятием, а именно:
а. функции планирования;
б. функции организации;
в. функции мотивирования;
г. функции контроля.

21. Формирование ценовой политики относится к функции управления гостиничным предприятием, а именно:
а. функции планирования;
б. функции организации;
в. функции мотивирования;
г. функции контроля.

22. Перечень дополнительных услуг зависит от:
а. месторасположения гостиницы;
б. категории гостиницы;
в. целевого рынка гостиницы;
г. желания руководства гостиницы.

23. В международной практике гостиницы разделяются на следующие уровни обслуживания:
а. высший уровень, средний уровень, низший уровень;
б. мировой стандарт, средний уровень обслуживания, ограниченное обслуживание.

25. Конкурентоспособность – это:
а. процесс, с помощью которого рыночные силы работают свободно, гарантируя продуктивное применение ограниченных ресурсов общества и максимизацию общего экономического благосостояния;
б. состязание между производителями (продавцами) товаров и услуг, а в общем случае – между любыми экономическими, рыночными субъектами; борьба за рынки сбыта с целью получения более высоких доходов, прибыли, других выгод;
в. способность товаров отвечать требованиям конкурентного рынка, запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке;
г. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

26. Звезда качества не включает:
а. систему мотивации;
б. систему взаимоотношений с инвесторами;
в. систему взаимоотношений с потребителями;
г. систему взаимоотношений с поставщиками.

27. Формы обслуживания на этаже бывают:
а. автономная, полуавтономная, централизованная;
б. централизованная, стационарная, вызывная;
в. входящая в перечень услуг, дополнительная, платная;
г. вспомогательная, дополнительная, VIP-обслуживание;
д. VIP-обслуживание, дополнительная, платная;
е. дополнительная, платная, служебная.

28. Коллективные средства размещения – это:
а. гостиницы и аналогичные средства размещения;
б. специализированные средства размещения;
в. собственные жилища.

29. Специализированные средства размещения – это:

а. клубные гостиницы;
б. пансионаты;
в. санатории.

30. Отели для кратковременного проживания – это:
    а. транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях вынужденной кратковременной остановки (в среднем от 1 до 3 ночевок);
    б. гостиницы делового назначения (бизнес-отели), обслуживающие лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках;
    в. гостиницы для отдыха (курортные, туристские и т.п.).
31. Мотель – это:
    а. гостиницы для отдыха (курортные, туристские и т.п.);
    б. гостиница для автотуристов;
    в. придорожный отель, в котором кроме комфортабельных номеров и общего туристского обслуживания предоставляются места для стоянки автомашин и возможность технического обслуживания транспортных средств.
32. Какие из перечисленных классов обслуживания гостиниц относятся к эконом классу:
    а. First Class;
    б. Moderate First Class;
    в. Superior Tourist Class;
    г. Tourist Class.
33. Услуги, включаемые в стоимость номера:
    а. бронирование (через Интернет, GDS, по телефону);
    б. различные способы оплаты (наличные, кредитные карты, счета);
    в. туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
    г. уборка номера.

Тестовые задания
2 рубежная аттестация

34. Факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничных услуг:
    а. культурная среда;
    б. личностные характеристики потребителя;
    в. психологические факторы потребителя;
    г. соответствие цены и качества предоставляемой услуги.
35. Гостиничные цепи это:
    а. группа гостиничных предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под непосредственным контролем руководства цепью на основании заключенного между туристским предприятием и компанией контракта на управление;
    б. группа гостиничных, туристских и транспортных предприятий, осуществляющих коллективный бизнес;
    в. верны оба варианта.
36. В какой стране применяется система букв при классификации гостиничных предприятий:
    а. Австрия;
    б. Китай;
    в. Греция.
37. Гостиница вместимостью от 150-400 мест в соответствии с классификацией – это:
    а. средняя;
    б. мега-отель;
    в. большая.
38. Безопасность в отеле – это:
    а. это система мер, по обеспечению безопасности имущества гостей, их личной безопасности, информационной безопасности, а также здания отеля и его служащих;

б. личная безопасность туристов, сохранность их имущества;
в. оба варианта верны.

39. Какой вид гостиничного пакета услуг относится к конгресс-туризму
   а. конференц-пакет;
   б. пакет выходного дня (Week-end);
   в. экскурсионный (туристический) пакет;
   г. семейный пакет (для родителей с детьми).
40. Основные требования, предъявляемые к гостиницам для бизнес-туристов:
   а. наличие конференц-зала;
   б. наличие номеров типа «апартамент»;
   в. верны оба варианта.
41. Какие услуги туристского продукта относятся к дополнительным?
   а. размещение;
   б. питание;
   в. развлекательные программы.
42. Какая система классификации гостиниц существует в России:
   а. буквенная система;
   б. система разрядов;
   в. звездная система.
43. Постоянные (операционные) расходы для гостиниц – это:
   а. заработная плата администрации;
   б. арендная плата;
   в. оплата стоимости постельного белья, полотенец, посуды.
44. Дайте определение понятию «индустрия гостеприимства»:
   а. обеспечение туристов коллективными средствами размещения;
   б. обеспечение туристов индивидуальными средствами размещения, предназначенными для временного проживания;
   в. бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием, а также на организацию их досуга.
45. Индивидуальные средства размещения – это:
   а. гостиницы и аналогичные средства размещения;
   б. специализированные средства размещения;
   в. коттеджи, сдаваемые в наем.
46. Специализированные средства размещения – это:
   а. профилактории;
   б. общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты);
   в. спа-отели;
   г. верны все варианты.
47. Отели для длительного проживания – это:
   а. транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях вынужденной кратковременной остановки (в среднем от 1 до 3 ночевок);
   б. гостиницы делового назначения (бизнес-отели), обслуживающие лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках;
   в. апарт-отели.
48. Какие из перечисленных классов обслуживания гостиниц выше по уровню обслуживания
   а. First Class;
   б. Moderate First Class;
   в. Moderate Deluxe;
   г. Deluxe.
49. Услуги, не включаемые в стоимость номера:
   а. услуги прачечной;
   б. телефонные счета;

в. туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
г. уборка номера.

50. Маркетинг – это процесс:
    а. коммуникации с клиентами;
    б. соответствия ресурсов предприятия с формируемыми или существующими потребностями клиента;
    в. публичное оповещение фирмой потенциальных покупателей.
51. Гостиница вместимостью от 400 мест в соответствии с классификацией -это:
    а. малая;
    б. средняя;
    в. большая;
    г. мега-отель.
52. Система защиты информации в отеле – это:
    а. это система мер, по обеспечению безопасности имущества гостей, их личной безопасности, информационной безопасности, а также здания отеля и его служащих;
    б. совокупность органов и (или) исполнителей, используемой ими техники защиты информации, а также объектов защиты, организованная и функционирующая по правилам, установленным соответствующими правовыми, организационно-распорядительными и нормативными документами в области защиты информации.
    в. личная безопасность туристов, сохранность их имущества.
53. Какой вид гостиничного пакета услуг не относится к конгресс-туризму?
    а. конференц-пакет;
    б. пакет выходного дня (Week-end);
    в. экскурсионный (туристический) пакет;
    г. семейный пакет (для родителей с детьми).
54. Назовите основные службы гостиницы:
    а. служба приема и размещения, административная, коммерческая, служба безопасности;
    б. служба приема и размещения, инженерно-техническая служба, эксплуатации номеров, административная служба, коммерческая служба;
    в. верны оба варианта.
55. Бюджет прямых затрат гостиницы состоит из:
    а. заработная плата администрации;
    б. заработной платы работников отеля, непосредственно связанных с обслуживанием гостей – горничных, официантов, барменов и т. д.;
    в. оплата стоимости постельного белья, полотенец, посуды.
55. С позиции собственника гостиницы наиболее важным является показатель:
    а. валовой прибыли;
    б. чистой прибыли;
    в. прибыли от продаж.

56. Если текущие активы гостиницы превышают краткосрочные обязательства, то гостиница считается:
    а. рентабельной;
    б. ликвидной;
    в. платежеспособной.
57. Проверка кредитоспособности постояльцев гостиницы:
    а. не входит в задачи коммерческой службы гостиницы;
    б. входит в задачи коммерческой службы гостиницы;
    в. ходит в задачи коммерческой службы гостиницы, только с разрешения постояльцев.
58. Коммерческая служба гостиницы:
    а. может оказывать сопутствующие услуги сторонним организациям;
    б. может оказывать только охранные услуги сторонним организациям;
    в. не может оказывать услуги, не связанные с обеспечением безопасности гостиницы.

59. С какой целью создается коммерческая служба в гостинице?
   а. защита имущества самой гостиницы;
   б. защита имущества постояльцев гостиницы;
   в. верно все перечисленное.
60. Какие меры по сохранению коммерческой тайны принимает служба безопасности?
устный запрет;
   а. ограничения круга лиц, допускаемых к данной информации;
   б. внесение требований по конфиденциальности конкретной информации в договоры с партнерами.
61. Данные о расходах гостиницы по обычным видам деятельности (в разрезе элементов затрат) представлены в:
   а. бухгалтерском балансе;
   б. отчете о финансовых результатах;
   в. отчете о движении денежных средств.
62. С позиции собственника гостиницы наиболее важным является показатель:
   а. валовой прибыли;
   б. чистой прибыли;
   в. прибыли от продаж.
63. Назовите раздел комплексного бизнес-плана гостиницы, в котором отражаются кратко основные идеи бизнес-плана:
   а. резюме;
   б. план маркетинга;
   в. финансовый план.
64. Задачами инвестиционного менеджмента гостиницы являются:
   а. минимизация инвестиционных рисков;
   б. максимизация прибыли от осуществляемой инвестиционной деятельности;
   в. улучшение показателей финансовой деятельности предприятия.
65. Определяется умножением количества номеров каждой категории на число мест в каждом из них и характеризует количество гостиничных мест:
   а. емкость гостиницы;
   б. номерной фонд;
   в. единовременная вместимость;
   г. пропускная способность.
66. Документом, подтверждающим факт оплаты туристского продукта, является:
   а. тур;
   б. договор о реализации туристского продукта;
   в. туристская путевка;
   г. туристский продукт.

Тестовые задания
2 рубежная аттестация

1. Коллективные средства размещения:
+дома отдыха
+ спортивные базы
комнаты в квартирах
дома
коттеджи
квартира
2. Индивидуальные средства размещения:
мотели

пансионаты
конгресс-центры
лагеря труда и отдыха
круизные суда
+квартира
3. Дополнительные гостиничные услуги:
+киноконцертный зал
+библиотека
+парикмахерская
питание
+химчистка
проживание
4.В административную службу входит:
отдел бронирования
телефонная служба
поэтажная служба
главный инженер
+секретариат
+отдел кадров
5.Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:
организация экскурсионного обслуживания
+ услуги переводчиков
+кофе брейки
заказ билетов в театр
визовая поддержка
предоставление информации о достопримечательностях Москвы
6.К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:
косметические услуги
+сауна
организация банкетов
стриптиз-шоу
+массаж
парикмахерские услуги
7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
аренда помещений для конференций
международная спутниковая связь
+заказ железнодорожных билетов
+резервирование мест в ресторанах
Интернет
услуги ламинирования
8.Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
+от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
не более 6 часов после расчетного часа
при проживании не более суток (первые сутки)
от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
от 12.00 до 18.00 часов текущих суток
9.Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:
+служба приема и размещения
+служба обслуживания номерным фондом
служба дворников
служба поваров

служба слесарей
+отдел кадров
10.Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):
подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
+выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
производить побудку клиентов
+обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
осуществлять контрольный обход по отелю
11. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):
информирование гостей по широкому кругу вопросов
+поселение, обслуживание, выписка клиента
+отчет работы отеля за предыдущий день
+выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
+производить побудку клиентов
12.Основные функции службы приема и размещения:
поддержка необходимого санитарного состояния номеров
услуги химчистки
контроль систем теплоснабжения
контроль технического оборудования
обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
+регистрация и размещение гостей
13. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
+обслуживание гостей в номерах
бронирование номеров
вопросы по организации презентаций
оказание услуг справочной службы
изучение и анализ потребности клиентов
прием, регистрация и размещение туристов по номерам
14. Основные функции службы общественного питания:
оказание услуг связи
оказание бытовых услуг
+организация и обслуживание банкетов
анализирует состояние гостиничного рынка
обслуживание туристов в номерах
контроль за работой системы кондиционирования
15. Основные функции финансовой службы:
прием гостей
оказание бытовых услуг
+анализирует результаты хозяйственной деятельностью
ремонт и строительство
оказание транспортных услуг
контроль за работой системы кондиционирования
16. Основные функции инженерно-технической службы:
услуги парикмахерской
+создание условий для функционирования электротехнических устройств
услуги спортзала
услуги портного
торговые киоски
контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
17. Основные функции коммерческой службы:
+оперативное и стратегическое планирование

косметический кабинет
спортивно-оздоровительный центр
массаж
прием и размещение гостей
бронирование
18. Основные функции вспомогательных служб:
изучение потребностей клиентов
создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
+тренажерные залы
+услуги прачечной
контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
регистрация гостей
19. Основные функции дополнительной службы в отеле:
анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
+услуги бизнес-центра
вопросы правового обеспечения
визовая поддержка
противопожарная безопасность
расчет клиента и выезд гостя
20.Уместно предложить чаевые в гостинице:
кассиру
управляющему
+горничной
менеджеру по бронированию
бухгалтеру
21.К жилым помещениям в гостинице относится:
вестибюль
административные помещения
помещения общественного значения
+номера всех категорий
хозяйственные помещения
складские помещения
22.Аппартамент:
двухкомнатный номер
пары номеров
+спальня, гостиная, кабинет
стандартный однокомнатный номер
номер-люкс
полулюкс
23.Подсобные и хозяйственные помещения:
+мастерские
холлы
кабинет дирекции
+склады
жилые номера
коридор
24.Вспомогательные помещения:
кладовые
+вестибюль
отдел кадров
склады
+зимний сад

лифт
25.Административные помещения:
кухня
бельевые
починочные
поэтажные холлы
+бухгалтерия
+отдел кадров
26.К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:
этаж
балкон
+лестницы
+лифты
рестораны
веранда
27.Обслуживающие помещения:
переходы
галереи
холлы
+буфеты
+бары
коридоры
28. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:
+полноценным инвентарем
автопарком
высококвалифицированными специалистами в области питания
+современными моющими средствами
+современными видами уборочных машин
анимационной службой
29.Уборочные работы по назначению:
текущая уборка
+уборка внутренних помещений
+уборка жилых помещений
генеральная уборка
уборка забронированного номера
промежуточная уборка
30.Уборочные работы по виду:
уборка мест общественного пользования
уборка санузлов общественного пользования
+уборка после выезда гостя
+ежедневная уборка
+уборка забронированного номера
+промежуточная уборка
31.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:
гостиная
санузел
прихожая
столовая
+спальня
кабинет
32.Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:
текущая уборка

+уборка забронированного номера
ежедневная уборка
уборка после выезда гостя
промежуточная уборка
экспресс уборка
36. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:
сколько стоит номер в гостинице
скидки на оплату проживания
+ в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
+категория номера
+количество туристов
фамилии туристов
37.Организационная структура современного отеля зависит от:
+количества номерного фонда
+формы собственности
+сегмента потребителя
+целевого назначения гостиницы
директора
гл. бухгалтера
39.По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:
по часам
+по звездам
+по коронам
+по буквам
по знакам
по очкам
41.В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:
административная служба
+служба управления номерным фондом
служба приема и размещения
хозяйственная служба
коммерческая служба
инженерно-техническая служба
42.Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:
портье
посыльных
химчистки
прачечной
+бронирования
служба приема и размещения
43.Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
Греция
Великобритания
США
Италии
+Франции
+Бельгии
44 Основные функции ночного аудитора состоят:
в контроле, чтобы персонал не спал
в контроле за ночной уборкой номеров
+в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги
в контроле за гостями

контроль за безопасностью гостиницы
бронирование номеров
45..К службе портье относятся:
+швейцары
горничные
+консьержи
+ администратор
уборщики
46. К сопутствующим услугам относятся:
+ хранение багажа
+ отправка и получение писем и телеграмм
+ медицинская помощь
организация продажи билетов
экскурсионное обслуживание
прокат автомобилей
47. Бесплатные услуги:
+ побудка
доставка цветов
заказ мест в ресторанах города
+ доставка корреспонденции
+предоставление в номер посуды и столовых приборов
вызов такси
48.Служба приема и размещения включает в себя:
+ специалистов отдела бронирования
+ сотрудников телефонной службы
горничных
службу прачечной и химчистки
бухгалтерию
отдел продаж банкетных залов
49.СПиР занимается решением следующих вопросов:
решением финансовых вопросов
вопросы кадрового обеспечения
вопросы благоустройства территории
+вопросы бронирования
поддержание санитарного состояния номеров
оказание физкультурно-оздоровительных услуг

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / М.: Академия, 2020.- 224 с.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 338 с.
3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 98 с.
4. Варивода В.С., Елфимова Ю.М., Михайлова К.Ю., Карнаухова Я.А. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167с.

5. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456699
6. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. и др. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие. / Л. Н. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с.
7. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450317
8. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450318

б) дополнительная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с.
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с.
3. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие. М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. 207 с.

в) Интернет-ресурсы:

1. ЭБС "Университетская библиотека Online http://biblioclub.ru/
2. Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) https://dvs.rsl.ru
3. Научная электронная библиотека https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
4. Электронная библиотека «Юрайт» https://biblio-online.ru
5. Академия Google – поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайновых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку https://scholar.google.ru/
6. Универсальная база данных East Vie https://dlib.eastview.com/
7. Федеральный портал «Российское образование https://www.edu.ru

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение:Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010;Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант;Moodle, Cisco Webex; учебно-наглядные пособия.
Учебные аудитории для занятий семинарского (практического) типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс(проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional;Office Standard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kasperksy SecurityCloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для

контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.
Лаборатории - компьютерные классы: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows7Professional;OfficeStandard 2016;WinRar; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; Kaspersky SecurityCloud; Консультант Плюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».
Помещения для самостоятельной работы: **компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет**: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows7.1 Professional;OfficeStandard 2016; WinRar; Microsoft Visio; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ

Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Антивирусное программное обеспечение KasperksyTotalSecurity	№17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 до 14.03.2019 г, продлена до 21 г.
	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018 с ЗАО «Анти-Плагиат», продлена до 21 г.
	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015 г. (бессрочно)
	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
	Консультант Плюс	№430-2017/614 от11.01.2017 г. ООО «Фаст-Информ» (бессрочно)