Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
«Организация и управление гостиничного бизнеса»

Направление 43.03.02 Туризм
Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ 2022

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 43.03.02 Туризм , утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг", утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол № 13 от 31.05.2022г.)

Составители: к.э.н. доцент кафедры менеджмента, маркетинга и туризма Бестаева И.М

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и туризма

(протокол от «14» апреля 2022 г. № 5).

Зав. кафедрой_____/С.Ф.Дзагоев

Одобрена советом факультета экономики и управления

(протокол от «20» апреля 2022 г. № 8)

Председатель совета факультета_____/Л.М.Цаллагова

Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 31.05.2022, протокол № 13._

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачётные единицы. (180 час.).

	Очная Форма обучения
Курс	3
Семестр	5/6
Лекции	18/32
Практические занятия	18/16
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	36/48
Самостоятельная работа	24/36
Курсовая работа	+
Зачет	+/-
Экзамен	0/36
Общее количество часов	180 час.

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация и управление гостиничного бизнеса»: дать основы знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Организация и управление гостиничного бизнеса» относится к дисциплинам Блок 1.Дисциплины (модули) . Часть, формируемая участниками образовательных отношений . Б1.В.12.03.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

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

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

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции		**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**
Код	**Формулировка**	

		Знать:	Уметь	Владеть:
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	различные способы решения задач.	соотносить способы решения	навыками оценки способов решения задач с точки зрения соответствия цели проекта.
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	принципы организации различных мероприятий..	использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.	навыками разработки различных мероприятий.

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

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	Баллы		Литература
		л	пр	Содержание	Часы		min	max	
1	**Тема 1. Сущность организации гостиничного бизнеса.** Теоретические аспекты	2	2	Развитие путешествий и торговли в Древнем мире. Влияние религии на гостеприимство Средних веков и	8	Вопросы в рубежной контрольной работе			[1], [2], [3], **[4],**

	организации гостиничного дела. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного бизнеса. Инновационная инфраструктура гостиничного бизнеса. Этапы развития гостиничного дела в мире.			Возрождения. Появление организаций и сопутствующих им услуг в XIX веке. Гостиничное дело между двумя мировыми войнами. Формирование индустрии гостеприимства после Второй мировой войны.					
2-3	**Тема 2. Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса.** Основные понятия нормативно-правовой базы. Особенности государственного регулирования гостиничного бизнеса в РФ. Международные нормативные правовые акты гостиничного бизнеса. Лицензирование, стандартизация и классификация средств временного размещения. Лицензирование гостиничной деятельности.	4	4	Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	8	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**

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

	бизнесе.								
8-9	**Тема 5. Внутри гостиничный бизнес.** Службы гостиничного хозяйства и хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Служба общественного питания. Инженерно-техническая и финансовая службы. Служба риск-менеджмента. Служба автоматизированных систем и кадровая служба. Служба безопасности и медицинская служба.	4	4	Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология оказания услуг питания. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих. Логистический менеджмент и его функция. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии.	8	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**
	ИТОГО	**18**	**18**		**36**	**ЗАЧЕТ**			
1-2	**Тема1. Имущественный комплекс гостиницы** Основные фонды гостиничных предприятий. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Прачечная в гостинице.	4	2	Экстерьер здания гостиницы. Объемно-планировочное решение гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц. Текстильные материалы в интерьере гостиниц	2				**[1], [2], [3], [4],**

3-4	**Тема 2. Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе.** Современная практика подготовки персонала в сфере туризма. Технологический процесс обучения и профессиональное развитие персонала гостиничного бизнеса. Аттестационная оценка персонала в гостинице. Разработка четких должностных инструкций как один из методов повышения эффективности работы персонала гостиничного бизнеса. Инновации и обеспечение поддержки персонала гостиничного бизнеса.	4	2	Операционный процесс обслуживания персоналом гостей в гостиницах всех категорий. Технология приема гостей и их заселение. Основные показатели эффективности деятельности служб управления персоналом гостиничного бизнеса. Пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах.	2	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**
5-6	**Тема 3. Система маркетинговых коммуникаций и стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг.** Понятие маркетинговых	4	2	Public Relations – роль, значение, функции, задачи и инструменты. Фирменный стиль гостиничного предприятия и особенности его разработки. Сайт гостиничного предприятия как	2	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**

	коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Современные особенности формирования коммуникационной политики гостиничного предприятия. Реклама в индустрии гостеприимства – роль, значение и виды. Планирование рекламной деятельности гостиничного предприятия. Экономическая и социальная эффективность рекламы.			элемент продвижения гостиничных продуктов и услуг. Особенности разработки и проектирования структуры, содержания и дизайна сайта.					
7-8	**Тема 4. Гостиничные цепи** Понятие гостиничной цепи. Мировые гостиничные цепи в России. Преимущества гостиничных цепей. Франчайзинг и его виды.	4	2	Преимущества и недостатки функционирования гостиниц, являющихся членами гостиничных цепей. Охарактеризуйте деятельность крупнейших мировых гостиничных цепей на современном этапе развития. Каково значение гостиничных цепей для развития индустрии гостеприимства? Перечислите международные гостиничные цепи, имеющие гостиницы в России. В чем различия прямого и косвенного франчайзинга?	2	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**
9-	**Тема 5**	4	2	Этические аспекты	2	Вопросы в			**[1],**

10	**Организация гостиничного дела для лиц с ограниченными возможностями здоровья.** Правовые основы положения лиц с ограниченными возможностями здоровья. Особенности организации размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья. Проектирование среды для особых категорий клиентов гостиничных предприятий.			обслуживания особых категорий клиентов в гостиничных комплексах. Организация специального питания в курортных и гостиничных комплексах.		рубежной контрольной работе			**[2], [3], [4],**
11-12	**Тема 6. Франчайзинг.** Франчайзинговые стратегии расширения. Основные преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателя и франшизополучателя. Формы франчайзинга.	4	2	Управляющая компания и её функции. Оценка независимого варианта. Интеграция в гостиничном бизнесе. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями	2	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**
13-14	**Тема 7. Гостиничные правила в стране, за рубежом** Правила предоставления гостиничных услуг в РФ . Информация об услугах, порядок проживания в	4	2	Международные гостиничные правила Понятия и определения. Договорные отношения между исполнителем услуг и клиентом. Ответственность сторон. Другие обязательства**.**	4	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**

	гостинице и оплаты услуг. Порядок предоставления услуг. Ответственность исполнителя и гостя.								
15-16	**Тема 8. Франкфуртская таблица по снижению цен на гостиничные услуги** Назначение и характеристика таблицы, особенности применения. Права потребителей гостиничных услуг в европейских странах на возмещение расходов при некачественном предоставлении услуг размещения, питания и др. в гостинице	2	1		4	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**
17-18	**Тема 9. Государственное регулирование качества гостиничных услуг** Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства. Порядок аттестации гостиничных услуг. Инспекционный контроль	2	1	Федеральный закон РФ от 05.02.2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» в редакции Классификация гостиниц и других средств размещения в РФ. Приказ Федерального агентства по туризму ГОСТ Р 50690 - 00. Туристские услуги. Общие требования. ГОСТ Р 51185 - 98. Туристские услуги. Средства размещения. Правила предоставления	4	Вопросы в рубежной контрольной работе			**[1], [2], [3], [4],**

				гостиничных услуг в РФ №					
	ИТОГО	**32**	**16**		**24**	**Экзамен**			

Примечания:

– 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 и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

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.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

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

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Посещение гостиниц Владикавказа: Империал, Планета Люкс, Кадгорон, Владикавказ, отеля «Александровский».

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

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 студентов;

− 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.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

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

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

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 сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

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 занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется 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 такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

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

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	**Форма контроля**	**Критерии оценивания**			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все	Правильно выполнена большая	Задания выполнены более чем	Задания выполнены менее чем

		задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен / зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Классификация гостиниц по целевому рынку.
2. Классификация гостиниц по уровню сервиса.
3. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
4. Анализ конъюнктуры рынка гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиниц.
6. Принципы функционирования основных служб гостиниц.
7. Служба управления номерным фондом.
8. Организация инженерной службы.
9. Технология гостиничного дела. Операционный процесс обслуживания и

функции службы приема и размещения.
10. Служба маркетинга и продаж. Виды гостиничной рекламы.
11. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений.
12. Служба питания и напитков в структуре гостиничного предприятия..
13. Специфика работы отдела кадров в гостинице. Организация системы управления персоналом на предприятии индустрии гостеприимства.
14. Культура поведения служащих гостиниц.
15. Служба безопасности в структуре гостиничного предприятия.
16. Независимые предприятия и их отличия.
17. Гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.
18. Конгрессное обслуживание. Комплексная система оснащения конференцзалов гостиниц.
19. Курортная гостиница.
20. Инженерно-техническая служба в структуре гостиничного предприятия.
21. Понятие гостиничного пакета услуг, их виды в коммерческой практике гостиничного предприятия.
22. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Уборочные машины и механизмы.
23. Оборудование службы приема и размещения.
24. Средства размещения, их структура согласно международной классификации ВТО.
25. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного бизнеса.
26. Классификация гостиниц и средств размещения в России.
27. Модели организации гостиничного дела.
28. Служба бухгалтерского учета или финансовая служба в структуре гостиничного предприятия.
29. Программы лояльности, действующие в коммерческой практике гостиничного

предприятия.
30. Общественная часть гостиницы и её характеристика.
31. Жилая часть гостиницы и её характеристика. Основные категории номеров.
32. Основные фонды гостиничных предприятий.
33. Прачечная в гостинице. Роль бельевого хозяйства в деятельности гостиничного предприятия.
34. Экстерьер здания гостиницы.
35. Финансовый менеджмент предприятий индустрии гостеприимства.
36. Виды уборочных работ в гостинице. Подготовка номеров к заселению.
37. Специфика деятельности сервисного сектора или обслуживающего персонала в униформе.
38. Организация бытового обслуживания. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
39. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
40. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.
41. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
42. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.
43. Порядок регистрации и размещения гостей.
44. Системы управления отелями в российской практике: с присутствием иностранного менеджмента, гостиницами ведомственного подчинения,

приватизированными гостиницами.
45. Объемно-планировочное решение гостиниц.
46. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.
47. Инженерное оборудование гостиниц.
48. Комплексная система обеспечения безопасности гостиниц.
49. Структура и уровни гостиничного продукта.
50. Интерьер гостиницы и его влияние на качество обслуживания.
51. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента. Пирамида Парсонса.
52. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
53. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
54. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиницы.
55. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
56. Декоративное оформление интерьера гостиницы. Использование элементов природы при его оформлении.
57. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
58. Компьютерные программы в отелях

Вопросы для подготовки к экзамену:

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 консъержей 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

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

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	**«Минимальный уровень» (50-70 баллов)**	**«Средний уровень» (71-85 баллов)**	**«Высокий уровень» (86-100 баллов)**
Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	*Компетенции сформированы.* Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	*Компетенции сформированы.* Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	*Компетенции сформированы.* Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется 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, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; -непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой	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	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,	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

дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	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, присутствует неуверенность в ответах.	последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» /не зачтено	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»**	**Оценка «хорошо» / «зачтено»**	**Оценка «отлично» / «зачтено»**

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495422
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492678
3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489283
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489284

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) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: http://www.elibrary.ru.

– База данных «ЭБС elibrary»: http://elibrary.ru

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://biblio-online.ru.

- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://www.biblioclub.ru.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.