



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)  
**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

\_\_\_\_\_  
(подпись) Барашок И.В.  
(Ф.И.О. рук. ОП)  
14 » « июня » 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой  
сервиса и туризма  
(название кафедры)

\_\_\_\_\_  
(подпись) Овчаренко Н.П.  
(Ф.И.О. зав. каф.)  
14 » « июня » 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Организация гостиничного обслуживания

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

**Форма подготовки очная**

курс 3 семестр 5

лекции 36 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы 00 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 18 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 72 час.

в том числе с использованием МАО 00 час.

самостоятельная работа 72 час.

в том числе на подготовку к экзамену - час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет – 5 семестр

экзамен - семестре

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. № 516

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № 11 от «14» июня 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук, Овчаренко Н.П.

Составитель : канд.техн. наук, доцент Руденко Л.Л.

Владивосток  
2019

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Организация гостиничного обслуживания»**

Учебный курс «Организация гостиничного обслуживания» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

Дисциплина «Организация гостиничного обслуживания» включена в состав вариативной части учебного плана.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов. Учебным планом предусмотрены лекции (36 час.), практические занятия (36 час.), самостоятельная работа (72 час.). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 5 семестре. Форма контроля по дисциплине: зачет.

Дисциплина логически и содержательно связана с дисциплинами «Организация туристской деятельности», «MICE туризм», «EVENT туризм», «Предпринимательская деятельность в индустрии туризма и гостеприимства», «Планирование туристской деятельности», «Прикладные исследования в туризме и гостеприимстве», «Индустрия гостеприимства», «Международный туризм» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Специализированные виды туризма», «Социальный туризм», «Внутренний туризм».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; обучение системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения, принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб; требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; принципам взаимодействия гостиничных и туристских предприятий.

**Целью изучения дисциплины «Организация гостиничного обслуживания»** является формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения.

Задачами курса являются:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

Для успешного изучения дисциплины «Организация гостиничного обслуживания» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются профессиональные компетенции:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: <u>организационно-управленческая</u>				
Обеспечение партнерского взаимодействия с контрагентами и всеми заинтересованными сторонами. Умение разрабатывать внутреннюю документацию предприятия по обеспечению качества услуг и обслуживания в соответствии с законодательной базой и стандартами РФ. Обеспечение стандартов качества и норм безопасности в процессе	Технологические процессы предоставления туристских услуг. Контрагенты и исполнители туристских услуг. Потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности. Технологическая документация и информационные ресурсы	ПК-4 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПК-4.1 - разрабатывает стандарты качества на основании нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей на предприятиях гостиничной индустрии; ПК-4.2 - анализирует запросы потребителей и применение клиенториентированных технологий ПК-4.3 - организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПС «Специалист по организации и предложению туристских услуг» (проект) ПС «Экскурсовод (гид)»

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Организация гостиничного обслуживания» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: лекция-презентация, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция-дискуссия.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

**(18 час.)**

### **Раздел I**

#### **Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии (2 час)**

Предмет, цели и задачи курса «Организация гостиничного обслуживания». Основные понятия и определения. История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом.

#### **Тема 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации (2 часа)**

Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения.

#### **Тема 3. Классификация средств размещений (2 часа)**

Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

### **Раздел II**

#### **Тема 4. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания (2 часа)**

Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и

экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания.

#### **Тема 5. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия (2 часа)**

Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Служба персонала в униформе: функции и обязанности.

#### **Тема 6. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда (2 часа)**

Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля.

Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.

#### **Тема 7. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия (2 часа)**

Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг.

### **Раздел III**

#### **Тема 8. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями (4 часа)**

Типология договоров на предоставление гостиничных услуг. Принципы эффективности взаимодействия гостиничных предприятий и компаний - сторон договора на предоставление гостиничных услуг. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия**

**(18 час.)**

Одной из основных задач усвоения курса «Организация гостиничного обслуживания» является овладение методикой решения творческих задач при проектировании новых услуг, технологий, объектов, сооружений и т.п.

#### **Занятие 1. Национальные системы классификации средств размещения (2 час.)**

1. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
2. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
3. Классификация средств размещения в США и Канаде.
4. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
5. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.

#### **Занятие 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации (4 час.)**

1. Международные гостиничные правила.
2. Концепции и определения ЮНВТО.
3. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
4. Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения.

#### **Занятие 3. Формирование информационной папки. Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия (4 час.)**

1. Структура информационной папки, принципы оформления.

2. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.

3. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.

4. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.

#### **Занятие 4. Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений (2 час.)**

1. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения.

2. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам.

3. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий».

4. Цикл гостиничного обслуживания.

#### **Занятие 5. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей (4 час.)**

1. Анкетирование.

2. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.

3. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.

4. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

#### **Занятие 6. Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда (4 час.)**

1. Международная типология номеров.

2. Требования к комплектации номера.

3. Требования к комфорту и гигиене номера.

4. Требования к номерам всех категорий в России.

#### **Тема 7. Формирование комплекса дополнительных услуг (4 час.)**

1. Организация мини-бара.
2. Функции бизнес – центра.
3. Услуги аниматора.
4. Спа-центры в гостиничном предприятии.
5. Спортивный комплекс при гостинице.

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация гостиничного обслуживания» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1.	<b>Раздел I Тема 1.</b> Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии	ПК - 4.1	<b>Знает -</b> особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы - теоретические основы гостиничной	Собеседование (УО-1) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 - 10

	<p><b>Тема 2.</b> Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации</p> <p><b>Тема 3.</b> Классификация средств размещений</p>		<p>деятельности - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p>		
		ПК-4.2	<p><b>Умеет</b> - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов</p>	<p>Устный опрос (УО) Решение практических задач</p>	<p>Вопросы к зачету 11 - 15</p>
		ПК-4.3	<p><b>Владеет</b> - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей</p>	<p>Устный опрос (УО) Решение практических задач</p>	<p>Вопросы к зачету 16 - 27</p>
2.	<p><b>Раздел II</b> <b>Тема 4.</b> Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания</p> <p><b>Тема 5.</b> Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия</p> <p><b>Тема 6.</b> Технология организации службы</p>	ПК - 4.1	<p><b>Знает</b> - особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету 16 - 27</p>
		ПК-4.2	<p><b>Умеет</b> - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания - организовывать и контролировать процессы обслуживания</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету 16 - 27</p>
		ПК-4.3	<p><b>Владеет</b> - навыками формирования</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету 28-37</p>

	эксплуатации номерного фонда  <b>Тема 7.</b> Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия		гостиничного продукта в соответствии с современными технологиями обслуживания		
3.	<b>Раздел III</b> <b>Тема 8.</b> Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	ПК - 4.1	<b>Знает -</b> стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Собеседование (УО-1) Презентация Доклад	Вопросы к зачету 38 - 46
		ПК- 4.2	<b>Умеет -</b> разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Собеседование (УО-1) Презентация Доклад	Вопросы к зачету 47 - 60
		ПК- 4.3	<b>Владеет -</b> навыками работы с нормативными документами по качеству, стандартизации и сертификации в гостиничной индустрии	Собеседование (УО-1) Презентация Доклад	Вопросы к зачету 47 - 60

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

*(электронные и печатные издания)*

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>
3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

### Дополнительная литература

*(печатные и электронные издания)*

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/474993>
2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>
3. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. - 448 с. - 3 экз. / - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>
4. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
5. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. - - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>
6. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>
7. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>
8. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/554704>

9. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала: Монография / Чаплина А.Н., Герасимова Е.А., Шатрова А.П. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 160 с.: ISBN 978-5-7638-3480-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967021>
10. Джум Т.А Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 400 с. 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0176-4, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967021>
11. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие/Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 248 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967021>
12. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 735 с. (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 0-13-119101-2 (англ.), ISBN 978-5-238-01392-3 (русск.). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967021>
13. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 880 с. (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 0-13-111293-7 (англ.), ISBN 5-238-00990-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967021>

### **Нормативно-правовые материалы**

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Система ГАРАНТ:

<http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9Kl19>

2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) <http://base.garant.ru/70843354/>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Всемирная туристская организация [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)

2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>

3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>

4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>

5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>

6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>

8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>

9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. Microsoft Word

2. Microsoft Excel

3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. Методические указания к выполнению мультимедийной презентации**

Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы.

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы

- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)

- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)

- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем.

## **2. Методические указания к реферированию литературных источников**

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется, обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводятся обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

## **3. Методические указания к написанию аннотации статьи**

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).

2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

## VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса необходимо следующее  
техническое обеспечение.

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, <b>помещение для самостоятельной работы</b> Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, <b>помещение для самостоятельной работы</b> Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C) Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS) <b>Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:</b> Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

			<p>Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой Устройство портативное для чтения плоскопечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Видео увеличитель Topaz 24" XL стационарный электронный Обучающая система для детей тактильно- речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p>	
1	G236	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G,	25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-	

		<p>каб. G236, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p>маркерная доска Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	
1	G231	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G231, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций;</p>	<p>26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi;</p>	

			Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
2.	G202	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G202, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
3.	G241	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров	25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место	

		Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
4.	G237	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G237, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего	25 посадочных мест, рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi	

		контроля промежуточной аттестации	и		
--	--	---	---	--	--

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине «Организация гостиничного обслуживания»

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Форма подготовки: очная\заочная

**Владивосток  
2019**

## 1. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-2 неделя обучения	Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.	14 час.	Устный опрос Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT
2.	3-4 неделя обучения	Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.	12 час.	Устный опрос Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
3.	5-9 неделя обучения	Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и аннотации статьи Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT	14 час.	Устный опрос  Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
4.	10-14 неделя обучения	Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER	20 час.	Устный опрос Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.

		POINT		
5.	15-18 неделя обучения	Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT	12 час.	Устный опрос Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
	ИТОГО		72 час.	

## **II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению**

1. Изучение предложенной методической литературы
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.

### **2.1. Методические указания к выполнению мультимедийной презентации**

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS Power Point

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы

– Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

– Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)

– На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)

Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем. Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы.

### Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
<b>Оформление</b>	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>Ответы на вопросы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### Критерии оценки (устный ответ)

<b>Количество баллов</b>	<b>Критерий</b>
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
76-85 баллов (хорошо)	- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
61-75 баллов (удовлетворительно)	- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать

	аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	- ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «**Организация гостиничного обслуживания**»  
Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Форма подготовки: очная

**Владивосток**  
**2019**

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Организация гостиничного обслуживания»**

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: <u>организационно-управленческая</u>				
<p>Обеспечение партнерского взаимодействия с контрагентами и всеми заинтересованным и сторонами. Умение разрабатывать внутреннюю документацию предприятия по обеспечению качества услуг и обслуживания в соответствии с законодательной базой и стандартами РФ</p> <p>Обеспечение стандартов качества и норм безопасности в процессе</p>	<p>Технологические процессы предоставления туристских услуг. Контрагенты и исполнители туристских услуг</p> <p>Потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности. Технологическая документация и информационные ресурсы</p>	<p>ПК-4 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.1 - разрабатывает стандарты качества на основании нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей на предприятиях гостиничной индустрии;</p> <p>ПК-4.2 - анализирует запросы потребителей и применение клиенториентированных технологий</p> <p>ПК-4.3 - организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПС «Специалист по организации и предложению туристских услуг» (проект)</p> <p>ПС «Экскурсовод (гид)»</p>

**I. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	Промежуточная аттестация

1.	<b>РАЗДЕЛ I</b> <b>Тема 1.</b> Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии  <b>Тема 2.</b> Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации  <b>Тема 3.</b> Классификация средств размещения	ПК 4.1	<b>Знает</b> - особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы - теоретические основы гостиничной деятельности - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Собеседование (УО-1) Контрольная работа № 1	Вопросы к зачету 1 - 10
		ПК 4.2	- анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов	Устный опрос (УО) Контрольная работа № 2	Вопросы к зачету 11 - 15
		ПК 4.3	- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей	Устный опрос (УО) Контрольная работа № 3	Вопросы к зачету 16 - 27
2.	<b>РАЗДЕЛ II</b> <b>Тема 4.</b> Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания	ПК- 4.1	<b>Знает</b> - особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	Собеседование (УО-1) Контрольная работа № 4	Вопросы к зачету 28-37
		ПК- 4.2	<b>Умеет</b> - применять, адаптировать и развивать современные	Собеседование (УО-1)	Вопросы к зачету 28-37

	<p><b>Тема 5.</b> Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия</p> <p><b>Тема 6.</b> Технология организации службы эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>Тема 7.</b> Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия</p>		технологии обслуживания - организовывать и контролировать процессы обслуживания		
		ПК-4.3	<b>Владеет</b> - навыками формирования гостиничного продукта в соответствии с современными технологиями обслуживания	Собеседование (УО-1)	Вопросы к зачету 28-37
3.	<p><b>РАЗДЕЛ III</b></p> <p><b>Тема 8.</b> Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями</p>	ПК-4.1	<b>Знает</b> - стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Собеседование (УО-1) Презентация Доклад	Итоговое тестирование  Вопросы к зачету 38 - 46
		ПК-4.2	<b>Умеет</b> - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Собеседование (УО-1) Презентация Доклад	Вопросы к зачету 47 - 60
		ПК-4.3	<b>Владеет</b> - навыками работы с нормативными документами по качеству, стандартизации и сертификации в гостиничной индустрии	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Презентация Доклад	Вопросы к зачету 47 - 60

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ПК-4 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	<b>знает</b> (пороговый уровень)	- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы - теоретические основы гостиничной деятельности - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Отсутствие знаний	1
			Фрагментарные знания	2
			Неполные знания	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	4
			Сформированные и систематические знания	5
	<b>умеет</b> (продвинутый)	- анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов	Отсутствие умений	1
			Фрагментарные умения	2
			Неполные умения	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы умения	4
			Сформированные и систематические умения	5
	<b>владеет</b> (высокий)	- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.	Отсутствие владения	1
			Фрагментарные владения	2
			Неполные владения	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы владения	4
			Сформированные и систематические владения	5
ПК-4 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-	<b>знает</b> (пороговый уровень)	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Отсутствие знаний	1
			Фрагментарные знания	2
			Неполные знания	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	4
			Сформированные и систематические знания	5
	<b>умеет</b> (продвинутый)	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Отсутствие умения	1
			Фрагментарные умения	2
			Неполные умения	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы умения	4

правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	<b>владеет</b> (высокий)	- навыками работы с нормативными документами по качеству, стандартизации и сертификации в гостиничной индустрии.	Сформированные и систематические умения	5
			Отсутствие владений	1
			Фрагментарные владения	2
			Неполные владения	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы владения	4
			Сформированные и систематические владения	5
ПК-4 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	<b>знает</b> (пороговый уровень)	- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	Отсутствие знаний	1
			Фрагментарные знания	2
			Неполные знания	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	4
			Сформированные и систематические знания	5
	<b>умеет</b> (продвинутый)	- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания - организовывать и контролировать процессы обслуживания	Отсутствие умений	1
			Фрагментарные умения	2
			Неполные умения	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы умения	4
			Сформированные и систематические умения	5
<b>владеет</b> (высокий)	- навыками формирования гостиничного продукта в соответствии с современными технологиями обслуживания.	Отсутствие владения	1	
		Фрагментарные владения	2	
		Неполные владения	3	
		Сформированные, но содержащие отдельные пробелы владения	4	
		Сформированные и систематические владения	5	

**Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания  
результатов освоения дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Организация гостиничного обслуживания» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Организация гостиничного обслуживания» проводится в форме контрольных мероприятий (практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Организация гостиничного обслуживания» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – зачет (7 семестр),** состоящий из устного опроса.

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.** В результате посещения лекций, практических

занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит ответы на зачет ФОС IV.2. Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (доклад, устный опрос, презентация) представлены в структурном элементе ФОС V.

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к зачету**

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.

17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, подлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.
31. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
32. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
33. Виды организации стойки портье.
34. Формы оплаты гостиничных услуг.
35. Функции ночного аудитора.
36. Функции службы консьержей.

37. Структура информационной папки.
38. Перечень документов, необходимых для работы портье.
39. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
40. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
41. Виды уборок.
42. Этапы уборки номера.
43. Оборудование для уборки номерного фонда.
44. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
45. Технология работы прачечной при гостинице.
46. Виды текстиля, их характеристика.
47. Требования к площади гостиничных номеров.
48. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
49. Международная типология номеров.
50. Типология условий размещения.
51. Структура и функции инженерной службы.
52. Основы проектирования гостиничных предприятий.
53. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
54. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
55. Виды предприятий питания в гостинице.
56. Организация анимационных услуг в гостинице.
57. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
58. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
59. Техника безопасности на рабочем месте.
60. Типология моделей гостеприимства.

## **Оценочные средства для текущей аттестации**

### **Контрольная работа № 1**

1. Этапы развития гостиничной индустрии в России.
2. Приведите пример гостиничной ассоциации, цель возникновения и задачи деятельности.
3. Виды управления гостиницами. Их краткая характеристика.
4. Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина или лица без гражданства.
5. Перечень услуг, который гостиница в России обязана предоставлять бесплатно.

### **Контрольная работа № 2**

1. Причины, препятствующие созданию единой международной классификации средств размещения.
2. Классификация номеров в России.
3. Цели создания классификации гостиниц и других средств размещения в России.
4. Виды качества.
5. Этапы разработки системы качества в гостиничном предприятии.

### Контрольная работа № 3

1. Виды организационных структур в гостиничных предприятиях.
2. Цикл гостиничного обслуживания.
3. Виды бронирования.
4. Виды организации стойки администратора.
5. Характеристика службы персонала в униформе.

### Контрольная работа № 4

1. Этапы уборки номера.
2. Рассчитайте количество горничных для гостиницы с номерным фондом 130 номеров.
3. Виды текстиля, их характеристики.
4. Функции инженерной службы.
5. Комплекс превентивных мер безопасности в гостиничном предприятии.

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Организация гостиничного обслуживания» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

### Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
<b>Оформление</b>	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>Ответы на вопросы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### Критерии оценки (устный ответ)

<b>Количество баллов</b>	<b>Критерий</b>
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
76-85 баллов (хорошо)	- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
61-75 баллов (удовлетворительно)	- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать

	аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	- ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области