



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА ДВФУ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 13 » ноября 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

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

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 13 » ноября 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация дополнительных услуг в средствах размещения

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Форма подготовки очная

курс 4 семестр 8

лекции 32 час.

практические занятия 32 час.

лабораторные работы не предусмотрены.

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

всего часов аудиторной нагрузки 64 час.

в том числе с использованием МАО 16 час.

самостоятельная работа 8 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество)

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрен

зачет не предусмотрен

экзамен 8 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма
протокол № 11 от « 13 » декабря 2019г.

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

Составители: старший преподаватель Горянина Е.В.

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)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель – формирование у студентов основных знаний, умений и навыков о формах и способах организации дополнительных услуг в различных средствах размещения.

Задачи:

- изучить особенности предоставления дополнительных услуг в гостиницах,
- изучить особенности организации услуг питания,
- изучить особенности предоставления услуг по бронированию билетов и аренде транспортных средств,
- изучить особенности организации и предоставления экскурсионных услуг и услуг «встречи - проводы»,
- изучить особенности организации торговли сувенирной продукцией,
- изучить особенности организации работы бизнес центра в гостинице,
- изучить приемы овладения формированием система оценки удовлетворённости клиента.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции:

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляе
Тип задач профессиональной деятельности: _____				

		<p>ПК-5.1 владеет навыками планирования организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства;</p> <p>ПК-5.2 владеет методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса;</p> <p>ПК-5.3 находит и оценивает новые рыночные возможности, формулирует бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса;</p> <p>ПК-5.4 владеет навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса;</p> <p>ПК-5.5 разрабатывает и реализует проекты по повышению конкурентоспособности и гостиничного комплекса;</p> <p>ПК-5.6 владеет методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе;</p> <p>ПК-5.7 принимает решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности.</p>	
	<p>ПК-5 способен разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания</p>		

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I. Теоретические основы организации дополнительных услуг в средствах размещения (12 часов) с использованием МАО (16час.)

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг (4 час).

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Бесплатные дополнительные услуги. Перечень платных дополнительных услуг. Организация работы дополнительных служб: транспортного стола, автотранспортного стола, бюро экскурсионного обслуживания, бизнес-центра, конференц-зала, фитнес-центра, парикмахерской, сауны, химчистки, ремонта одежды и др. Работа вспомогательных служб: прачечной, бельевой, портновской, склад и др. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг. Использование МАО – лекция-визуализация.

Тема 2. Предприятия питания в составе гостиницы. (4 часа).

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания услуг отелей. Использование МАО – проблемная лекция.

Тема 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах (4 часа).

Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием. Фитнес-центр. Организация медицинского обслуживания

клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля. Использование МАО – лекция-беседа.

Раздел II. Организационные аспекты гостиничной деятельности. (10 час)

Тема 4. Современный рынок гостиничных услуг. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий. (6 час).

Анализ современного рынка гостиничных услуг (на примере регионов, стран). Принципы функционирования и структуры подразделений. Организация работы функциональных служб гостиницы. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий. Использование МАО – лекция визуализация.

Тема 5. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. (4 часа).

Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким). Использование МАО – лекция визуализация.

Раздел III. Технология гостиничных услуг. Организация предоставления дополнительных услуг (10 часов)

Тема 6. Организация предоставления дополнительных услуг в средствах размещения (4 часа).

Организация и технологии проведения MICE – мероприятия в отеле. Сегмент MICE в структуре современной туристической отрасли. Развитие MICE - туризма в РФ и зарубежом и его роль в развитии индустрии

гостеприимства. Типы МІСЕ -мероприятий. Деятельность специальных агентств, бюро по организации собраний, конференций, и приему гостей. Использование МАО – лекция-консультация.

Тема 7. Организация работы службы питания и напитков Технология обслуживания на предприятиях питания в гостиницах (4 часа)

Классификация предприятий питания и их характеристики. Предприятия питания при гостиницах. Примерная структура управления предприятием питания. Технические и производственные помещения предприятия питания. Качественный анализ и оптимизация меню. Кухня ресторана при гостинице. Секция уборки и мойки посуды. Оборудование кухни (кухонные плиты, печи, пароварки, холодильные установки и т.п.). Персонал кухни и его специализация. Условия питания: полный пансион, полупансион, только завтрак. Торговля напитками. Аутсорсинг гастрономических услуг гостиничного предприятия.

Формирование цены в гастрономии: понятие и элементы цены, факторы ценовых решений, основные методы формирования цен, дифференцирование цен. Подготовка ресторана к обслуживанию. Виды сервиса ресторана: французский, английский, американский, русский. Обслуживание туристов. Обслуживание массовых праздничных мероприятий: банкет с полным обслуживанием, банкет с частичным обслуживанием, банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-чай.

Обслуживание в гостиничных номерах. Кейтеринг и его виды.

Тема 8. Организация экскурсионного обслуживания. Анимационные технологии в гостиничном сервисе (2 часа).

Понятие и сущность экскурсионной деятельности в туризме и гостиничных комплексах. Особенности организации и предоставления экскурсионного обслуживания гостей в средствах размещения. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.

Национальные особенности туристов и их учет при составлении анимационных программ. Анимационные программы в спортивных и тренажерных залах, на спортивных площадках, бассейнах, фитнес - центрах. Особенности организации анимационной деятельности в средствах размещения.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические занятия (32 часа) в т. ч. с использованием МАО (16 час.)

Занятие 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг (8 часов).

Использование МАО – кейс-задача

1. Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.

2. Понятие и виды, функции дополнительных услуг в гостинице.

3. Факторы спроса на гостиничное размещение и дополнительные услуги.

4. Роль и значение организации дополнительных услуг в развитии гостиничного бизнеса.

5. Проектирование дополнительных услуг отеля.

6. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, регулирующие гостиничную деятельность в РФ. Требования к организации дополнительных услуг в гостиницах РФ.

7. Функциональные требования к гостиницам по организации дополнительных услуг в зависимости от классификации гостиниц.

8. Современное состояние организации дополнительных услуг в гостиницах РФ и Приморском крае.

Занятие 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы (8 часов). Использование МАО – дискуссия.

1. Нормативно – правовые документы, регулирующие деятельность предприятий питания в гостиничном бизнесе.
2. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.
3. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Виды национальных завтраков. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание.
4. Качество и количество столовой посуды, приборов и столового белья.
5. Специальные формы обслуживания.
6. Специфические особенности организация производства питания на гостиничном предприятии
7. Типы и особенности функционирования службы питания в гостинице
8. Организационная структура службы питания и функции (должностные обязанности) сотрудников в службе питания в гостинице.
9. Дополнительные услуги предприятий питания «мини -бар» и «room service» специфические особенности организации.
10. Роль и значение, понятие качества обслуживания при организации деятельности предприятия питания в гостинице.
11. Специфические особенности организации качества обслуживания в службе питания в гостинице.
12. Система и методы оценки качества обслуживания в службе питания в гостинице. Аудит качества обслуживания.
13. Методы контроля качества обслуживания в службе питания в гостинице.
14. Стандарты качества обслуживания на предприятии питания в гостинице.
15. Требования к организации предприятий питания в составе гостиницы.

16. Требования к подбору персонала при организации службы питания в гостинице.

17. Система и методы мотивации персонала при организации службы питания в гостинице. Цели разработки и внедрения системы материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала предприятия.

18. Принципы управления мотивацией. Размер и система чаевых. Работа с жалобами клиентов.

Занятие 3. Спортивно-оздоровительный сервис в современных гостиницах (4 часа) Использование МАО – дискуссия.

1. Роль SPA – сервиса и услуги фитнес-центра в гостиничной индустрии

2. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг.

3. Оздоровительные залы с полным обслуживанием. Фитнес-центр.

4. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля.

Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.

5. Специфика проектирования спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.

6. Национальные особенности туристов и их учет при составлении анимационных программ.

7. Анимационные программы в спортивных и тренажерных залах, на спортивных площадках, бассейнах, фитнес - центрах.

8. Особенности организации анимационной деятельности в средствах размещения.

Занятие 4. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг (4 часа).

1. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.

2. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий.

3. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.

4. Особенности организации конгрессных мероприятий.

5. Деятельность специальных агентств, бюро по организации собраний, конференций, и приему гостей.

Занятие 5. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей (4 часа).

1. Особенности предоставления транспортных услуг отелем.

2. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.

3. Требования, предъявляемые к консьержам.

4. Основные функции, выполняемые консьержами.

5. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).

Занятие 6. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг. (4 часа) Использование МАО – дискуссия.

1. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.

2. Организация хранения личных вещей проживающих.

3. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

– план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;

- 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	
				промежуточная аттестация	текущий контроль
1	Раздел 1. Теоретические основы организации дополнительных услуг в гостинице	ПК-12 ПК-15	Знает Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг в средствах размещения	Вопросы 1- 4	УО-1, ПР-11
			<u>умеет</u>		

			использовать методы исследования применимо к организации дополнительных услуг в средствах размещения	Типовые задания 5, 10, 11, 12, 13	
			<u>владеет</u> системой научных понятий по дисциплине	Вопрос 2	
2	Раздел 2. Организационные аспекты по формированию дополнительных услуг в средствах размещения	ПК-12 ПК-13	<u>Знает.</u> Специфические особенности организации деятельности в средствах размещения по формированию и предоставлению дополнительных услуг в соответствии с спросом потребителей	Вопросы 5,6,8,9,10,11,12,13, 47 Вопросы 7,14,15, 16,18-26, 31	УО-3, ПР-1, ПР-3, ПР-7
			<u>умеет</u> использовать разные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	Типовое задание 6	
			<u>владеет</u> навыком анализа организации	Типовые задания 1,2,4	

			работы в средствах размещения по формированию гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя		
3	Раздел 3. Технология гостиничных услуг.	ПК- 12 ПК-13	<u>знает</u> технологические особенности формирования и предоставления дополнительных услуг в средствах размещения	Вопросы 21-29, 32-46	ПР-1, ПР-2, ПР-4, ПР-9, ПР-12, УО-3 ПР-1, ПР-2, ПР-4, ПР-12, УО-3
			<u>умеет</u> применять современные технологии организации дополнительных услуг в работе с потребителями средств размещения	Типовые задания 1,2,4	
			<u>владеет</u> навыком применять современные технологии организации дополнительных услуг в работе с потребителями средств размещения.	Типовые задания 7,8,9	

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. Барчуков, И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин[и др.]. - Москва: КноРус, 2014. – 167 с. – 4 экз. - Режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>

2. Медлик С. Гостиничный бизнес Учеб. для вузов по специальностям сервиса (230 000) С. Медлик, Х. Инграм; Пер. с английского А. В. Павлова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 224 с. <https://spplib.ru/catalog/-/books/11075083-the-business-of-hotels>

3. Гостиничное дело: учебник/под ред. д.иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат.-СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. - 314 с. http://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf

4. Организация гостиничного дела / С. В. Митрофанов. - Изд-во Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. – 157 с. – 4 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:793456&theme=FEFU>

5. Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2013. - 176 с. <https://abc.vvsu.ru/book/10774245/index-p-2.shtml>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для вузов по направлению 101100 «Гостиничное дело» Н. С. Родионова и др. - СПб.: Троицкий мост, 2014. - 348 с. ил. <https://search.rsl.ru/ru/record/01006732760>
2. Основы туризма: учебник для вузов по направлениям «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» Е. Н. Трофимов и др.; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 374 с. ил. www.fa.ru/org/chair/mtgbism/Documents/Publications/Turizm_Basics.pdf
3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>
4. Налогообложение в индустрии гостеприимства: практикум / Ю.Н. Никулина. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. –119 с. – <http://www.iprbookshop.ru/24341.html>
5. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. [Электронный ресурс] / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. – Электрон. дан. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 144 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/69212>.
6. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397143>
7. Технология и организация гостиничных услуг. / Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - <http://znanium.com/catalog/product/473650>
8. Технологии гостиничной деятельности: учебник для вузов / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – Москва: Академия, 2015. – 284 с. – 3 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:813704&theme=FEFU>

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

1. Стандартиформ (бессрочно)
2. Гарант (31.12.2017)

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Office (Word, Outlook, Power Point, Excel)
2. Поисковые системы: Google, Yahoo!, Yandex
3. Корпоративная компьютерная сеть ДВФУ
4. Онлайновая сеть Internet
5. Электронная почта

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Планирование и организация времени, отведенного на изучение дисциплины. Приступить к освоению дисциплины следует незамедлительно в самом начале учебного семестра. Рекомендуется изучить структуру и основные положения Рабочей программы учебной дисциплины. Обратите внимание, что кроме аудиторной работы (лекции, практические занятия) планируется самостоятельная работа, итоги которой влияют на окончательную оценку по итогам освоения учебной дисциплины. Все задания (аудиторные и самостоятельные) необходимо выполнять и предоставлять на оценку в соответствии с графиком.

Использование материалов учебно-методического комплекса. Для успешного освоения дисциплины следует использовать разделы учебно-методического комплекса (УМК). Они содержат разнообразные материалы – рабочая программа, лекционный курс, практические задания, задания для самостоятельной работы, словарь терминов, перечень учебной литературы и источников информации, вопросы текущего и итогового контроля, а также дополнительные материалы.

Работа с литературой. Рекомендуется использовать различные возможности работы с литературой: фонды научной библиотеки ДВФУ (<http://www.dvfu.ru/library/>) и электронные библиотеки.

Подготовка к экзамену. К экзамену допускаются обучающиеся, выполнившие все задания (практические, самостоятельные), предусмотренные учебным планом дисциплины, посетившие не менее 85% аудиторных занятий. Допуском к экзамену также являются результаты тестирования по всем разделам учебной дисциплины.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для освоения дисциплины требуется наличие аудитории, оборудованной аудиовизуальными средствами, мультимедийным проектором с выходом в Сеть, ноутбук.



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА ДВФУ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах
размещения»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

Владивосток
2020

I. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	26.02.2022	Изучение нормативно-правовых документов при организации дополнительных услуг в средствах размещения	10	опрос, тестирование
2	10.03.2022	Изучение теоретического материала	10	опрос, тестирование
3	30.03.2022	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям	10	Тестирование
4	10.04.2022	Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям	10	опрос, тестирование
5	30.05.2022	Составление комплексной характеристики дополнительных услуг в средствах размещения города Владивостока	20	Реферат

II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

Самостоятельная работа №1. Изучение нормативно правовых документов при организации дополнительных услуг в средствах размещения.

Требования. От обучающегося требуется:

1. Свободно ориентироваться по нормативно-правовой базе при проектировании и планировании организации дополнительных услуг в средствах размещения.

2. Знание основных нормативно-правовых актов регулирующих деятельность средств размещения при организации дополнительных услуг средствах размещения.

Методические указания. Работа выполняется с использованием электронных ресурсов сети интернет. Работа сдаётся во время консультации в форме устного и письменного опроса. Также предусмотрено тестирование. В помощь обучающимся представлен список нормативно-правовых документов.

Критерии оценки. Во время опроса допускается не более 3-х ошибок. При тестировании требуется набрать минимальный бал (61) для зачёта теста.

Самостоятельная работа № 2. Изучение теоретического материала

Требования. От обучающегося требуется:

1. Свободно ориентироваться по теоретическому материалу.

2. Знание теоретических основ организации дополнительных услуг в средствах размещения.

3. Знание специфических особенностей организации дополнительных услуг в средствах размещения.

4. Знание специфических особенностей проектирования дополнительных услуг в средствах размещения.

Методические указания. Работа выполняется с использованием теоретического материала. Работа может быть сдана за один приём или в

несколько приёмов. Работа сдаётся во время консультации в форме устного письменного опроса. Также предусмотрено тестирование. В помощь обучающимся представлен список теоретического материала.

Критерии оценки. Во время опроса допускается не более 3-х ошибок. При тестировании требуется набрать минимальный бал (61) для зачёта теста.

Самостоятельная работа №3. Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям.

Требования. От обучающегося требуется:

1. Знание особенностей организации работы службы питания в средствах размещения.
2. Знание основных технологий при организации работы службы питания в средствах размещения.
3. Характеристику службы питания в средствах размещения.

Методические указания. Задание выполняется с использованием Учебных пособий:

1. Организация гостиничного дела: учеб.пособие для вузов по направлению 101100 «Гостиничное дело» Н.С. Родионова и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014.-348 с.
2. Основы туризма: учебник для вузов по направлению «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис», Е.Н. Трофимов и др.; под. Ред. Е.Л. Писаревского.- М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 374 с.

Работа сдаётся в форме тестирования.

Критерии оценки.

При тестировании требуется набрать минимальный бал (61) для зачёта теста.

Самостоятельная работа № 4. *Изучение теоретического материала и подготовка к практическим занятиям.*

Требования. От обучающегося требуется:

1. Свободно ориентироваться по теоретическому материалу.

2. Знание специфику организации спортивно-оздоровительных услуг в средствах размещения.

3. Знание видов лечебно-оздоровительных услуг.

4. Знание особенностей организации медицинского обслуживания клиентов.

Методические указания. Работа выполняется с использованием теоретического материала. Работа сдаётся во время консультации в устной и письменной форме опроса.

Критерии оценки. Во время опроса допускается не более 3-х ошибок или неточностей.

Самостоятельная работа № 5. Составление комплексной характеристики дополнительных услуг в средствах размещения города Владивостока

Требования. Изучить особенности предоставления дополнительных услуг в средствах размещения г. Владивостока. Установить взаимосвязи между потребностями клиентов и ассортиментом предоставляемых услуг на примере средств размещения г. Владивостока. Изучить отзывы на интернет-сайтах средств размещения города Владивостока и сделать анализ и выводы.

Методические указания. Работа выполняется в форме эссе. В эссе следует уделить внимание следующим моментам.

1. Общая характеристика дополнительных услуг в средствах размещения города Владивостока.

2. Особенности предоставления и организации дополнительных услуг в средствах размещения города Владивостока.

3. Проблемы организации и предоставления дополнительных услуг в средствах размещения города Владивостока.

Выполненная работа предоставляется на проверку в соответствии с графиком выполнения самостоятельных работ.

Критерии оценки.

Работа оценивается по 4-х бальной шкале. Для получения «5 баллов» работа должна быть предоставлена в срок и оформлена в соответствии с требованиями. Она должна представлять самостоятельную работу, в которой раскрыты все пункты плана. Для получения оценки «4 балла» работа должна быть предоставлена в срок, допускаются незначительные объёмы компиляции, в целом работа должна представлять самостоятельное исследование с выводами. Оценка «3 балла» работа получает в случае, если она не представлена в срок (задержка более 5 дней). Работа носит компилятивный характер. Оценка «2 балла» - работа выполнена не в срок (задержка более 10 дней), представляет полную компиляцию, отсутствуют выводы.

Приветствуется создание и представление презентации в программе Microsoft Office Power Point.

III. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для освоения дисциплины требуется наличие аудитории, оборудованной аудиовизуальными средствами, мультимедийным проектором с выходом в Сеть.



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА ДВФУ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах
размещения»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

Владивосток
2020

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
«Организация дополнительных услуг в средствах размещения»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-5 способен разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания	Знает	Различные источники информации для формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя; Современные технологии организации дополнительных услуг в гостиницах и других средствах размещения; Деятельность подразделений по оказанию дополнительных услуг и вспомогательных работ.
	Умеет	Использовать различные источники информации для формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя; Применять современные технологии организации дополнительных услуг в работе с потребителем гостиничных услуг; Анализировать деятельность функциональных подразделений по оказанию вспомогательных работ и дополнительных услуг в индустрии гостеприимства.
	Владеет	Навыком самостоятельно находить и использовать различные источники информации для формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя; Современными технологиями организации дополнительных услуг в работе с потребителем гостиничных услуг; Навыками выполнения функциональных обязанностей и анализа деятельности подразделений по выполнению вспомогательных работ и оказанию дополнительных услуг.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				промежуточная аттестация	текущий контроль
1	Раздел 1. Теоретические основы организации дополнительных услуг в гостинице	ПК-5	Знает Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные	Вопросы 1- 4	УО-1, ПР-11

			и сопутствующие. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг в средствах размещения		
			<u>умеет</u> использовать методы исследования применимо к организации дополнительны х услуг в средствах размещения	Типовые задания 5, 10, 11, 12, 13	
			<u>владеет</u> системой научных понятий по дисциплине	Вопрос 2	
2	Раздел 2. Организационные аспекты по формированию дополнительных услуг в средствах размещения	ПК-5	<u>Знает.</u> Специфические особенности организации деятельности в средствах размещения по формированию и предоставлени ю дополнительны х услуг в соответствии с спросом потребителей	Вопросы 5,6,8,9,10,11,1 2,13, 47	Вопросы УО-3, ПР-1, ПР-3,

				7,14,15, 16,18-26, 31	ПР-7
			<u>умеет</u> использовать разные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	Типовое задание 6	
			<u>владеет</u> навыком анализа организации работы в средствах размещения по формированию гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	Типовые задания 1,2,4	
3	Раздел 3. Технология гостиничных услуг.	ПК-5	<u>знает</u> технологически е особенности формирования и предоставления дополнительны х услуг в средствах размещения	Вопросы 21-29, 32-46	ПР-1, ПР-2, ПР-4, ПР-9, ПР-12, УО-3
			<u>умеет</u> применять современные технологии организации дополнительны х услуг в работе с потребителями средств размещения	Типовые задания 1,2,4	

--	--	--	--	--	--

Зачетно-экзаменационные материалы

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

1. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
2. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
3. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
4. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению питания клиентам отеля.
6. Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия.
7. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.
8. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
9. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
10. Правила телефонного этикета в гостиницах.
11. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.
12. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.

13. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.

14. Организация и технология работы службы консьержей высококлассного отеля.

15. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококлассного отеля.

16. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.

17. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы.

18. Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто).

19. Организация и технология работы по кейтеринговому обслуживанию клиентов.

20. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

21. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих.

22. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.

23. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание.

24. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.

25. Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.

26. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

27. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.

28. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами.

29. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.

30. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов.

31. Принципы и технологии организации досуга и отдыха.

32. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.

33. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

34. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.

35. Особенности обслуживания room-service.

36. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

37. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

38. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

39. Правила обращения с магнитными ключами.

40. Правила организации хранения ценностей проживающих.

41. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.

42. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Критерии оценивания устных ответов на экзамене

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» предусмотрен экзамен (8 семестр).

Процедура оценивания. К экзамену допускаются обучающиеся, выполнившие программу обучения по дисциплине, прошедшие все этапы текущей аттестации. Экзамен проводится в письменной форме по экзаменационным вопросам.

Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения»

Баллы	Оценка зачёта/экзамена	Требования к сформированным компетенциям
100-86	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он владеет глубокими и прочными знаниями по дисциплине. Не затрудняется с ответами на вопросы. В ответе использует материалы монографической литературы. Свободно справляется с поставленными задачами, типовыми заданиями. Владеет навыками анализа особенностей организации и предоставления дополнительных услуг в средствах размещения.
85-75	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы. Хорошо ориентируется в концептуальных основах дисциплины. Знает основные закономерности и факторы формирования гостиничного продукта. Демонстрирует хороший уровень знания материала. Справляется с поставленными задачами и типовыми

		заданиями. Грамотно и логично излагает суть вопросов. Владеет методами исследования при проектировании и организации дополнительных услуг в средствах размещения. Допускает несущественные ошибки, неточности формулировок.
74-51	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности формулировок. Не ориентируется в теории и методологии дисциплины. Имеет представление об особенностях функционирования и предоставления дополнительных услуг в средствах размещения лишь в общих чертах. Материал излагает непоследовательно, испытывает затруднения при выполнении поставленных задач и типовых заданий.
Менее 51	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, не владеет теоретическими основами дисциплины, допускает существенные ошибки, не владеет профессиональной лексикой, не в состоянии выполнить поставленные задачи, типовые задания по дисциплине.

Текущая аттестация студентов

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» проводится в форме следующих контрольных мероприятий: собеседование (УО-1), сообщение (УО-3), практическая работа (ПР-12), конспект (ПР-7), реферат (ПР-4), кейс-задача (ПР-11), контрольная работа (ПР-2), тестирование (ПР-1). Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина;
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Процедура оценивания. Оценка посещаемости, активности обучающихся на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий ведётся на основе журнала, который ведёт преподаватель в течение учебного семестра.

Степень усвоения теоретических знаний оценивается в ходе следующих контрольных мероприятий:

Собеседование (УО-1). Тема: Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.

Сообщение (УО-3). Темы занятий: Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Нормативно - правовые документы, регулирующие деятельность предприятий питания в гостиничном бизнесе. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Виды национальных завтраков. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание. Качество и количество столовой посуды, приборов и столового белья. Специальные формы обслуживания. Специфические особенности организация производства питания на гостиничном предприятии. Типы и особенности функционирования службы питания в гостинице. Организационная структура службы питания и функции (должностные обязанности) сотрудников в службе питания в гостинице. Дополнительные услуги предприятий питания «мини -бар» и «room service» специфические особенности организации. Роль и значение, понятие качества обслуживания при организации деятельности предприятия питания в гостинице. Специфические особенности организации качества обслуживания в службе питания в гостинице. Система и методы оценки качества обслуживания в службе питания в гостинице. Аудит качества обслуживания. Методы контроля качества обслуживания в службе питания в гостинице. Стандарты качества обслуживания на предприятии питания в гостинице. Требования к организации предприятий питания в составе

гостиницы. Требования к подбору персонала при организации службы питания в гостинице.

Контрольная работа (ПР-2). Темы: Организация и технологии проведения МІСЕ – мероприятия в отеле. Сегмент МІСЕ в структуре современной туристической отрасли. Развитие МІСЕ - туризма в РФ и зарубежом и его роль в развитии индустрии гостеприимства. Типы МІСЕ - мероприятий. Деятельность специальных агентств, бюро по организации собраний, конференций, и приему гостей.

Организация экскурсионного обслуживания в средствах размещения. Понятие и сущность экскурсионной деятельности в туризме и гостиничных комплексах. Особенности организации и предоставления экскурсионного обслуживания гостей в средствах размещения. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.

Анимационные технологии в гостиничном сервисе. Национальные особенности туристов и их учет при составлении анимационных программ. Анимационные программы в спортивных и тренажерных залах, на спортивных площадках, бассейнах, фитнес - центрах. Особенности организации анимационной деятельности в средствах размещения.

Тестирование (ПР-1). Разделы: 2 – «Организационные аспекты гостиничной деятельности», 3 – «Технология гостиничных услуг».

Уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы оценивается в ходе следующих контрольных мероприятий:

Практическая работа (ПР-12). Темы занятий: Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

Результаты самостоятельной работы оцениваются в ходе следующих контрольных мероприятий:

Собеседование (УО-1): Изучение нормативно-правовых документов при организации и проектировании дополнительных услуг в средствах размещения.

Тестирование (ПР-1): Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещений, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий. Деятельность специальных агентств, бюро по организации собраний, конференций, и приему гостей. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами.

Реферат (ПР-4): Составление комплексной характеристики дополнительных услуг средств размещения города Владивостока.

Проект (ПР-9): Составление комплексной характеристики средств размещения города Владивостока.

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

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, 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, ответов на тесты);

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

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Организация дополнительных услуг в средствах размещения» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – экзамен (8 семестр), состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального зачетного задания.

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 экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное зачетное задание (индивидуальное зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС

IV. 2. Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном

элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии оценки студента на экзамене по дисциплине
(промежуточная аттестация – экзамене)**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	<i>«зачтено»/ «отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	<i>«зачтено»/ «хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	<i>«зачтено»/ «удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	<i>«не зачтено»/ «неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без

		дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	--	---