



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы туризма
и гостеприимства
Протокол №8 от «13» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Шифр	Наименование дисциплины
Б1.В.2	Технологии обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.02 «Туризм»
направленность (профиль): «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма»**

Квалификация: бакалавр


Год начала подготовки: 2026

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.э.н., доцент Духовная Л.Л.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 2</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма».

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Ресурсосбережение в индустрии туризма и гостеприимства», «Основы туризма и туристской деятельности». «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» ОПОП 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация сервисной деятельности в туризме».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-6 Способен обосновывать, выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов

ПК-6.2 - Применяет в практической деятельности технологии обслуживания туристов в соответствии с видом туризма и типом туристских предприятий и объектов. В рамках дисциплины изучается круг вопросов, связанных с:

- организацией обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг;
- организацией и технологиями оказания различных видов туристских и гостиничных услуг;
- технологиями продвижения и реализации туристских и гостиничных услуг и продуктов.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Преподавание дисциплины для очной формы обучения ведется на 1 курсе во 2 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (16 часов, включая 2 часа практической подготовки), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия (36 часов) в форме работы в малых группах, решения кейса, самостоятельная работа обучающихся (52 часа), групповые консультации (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (зачет) (2 часа).

Преподавание дисциплины для заочной формы обучения ведется на 2-3 курсе в 4 и 5 семестре продолжительностью по 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (6 часов), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия (6 часов) в форме работы в малых группах, решения кейса, самостоятельная работа обучающихся (92 часа), групповые консультации (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (зачет) (2 часа).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме устного опроса, тестирования, защиты проектов и промежуточная аттестация в форме зачета (2 семестр для очной формы, 5 семестр для заочной формы).

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК-6	Способен обосновывать, выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов
	ПК-6.2	Применяет в практической деятельности технологии обслуживания туристов в соответствии с видом туризма и типом туристских предприятий и объектов

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» относится к вариативной части программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма».

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Ресурсосбережение в индустрии туризма и гостеприимства», «Основы туризма и туристской деятельности», «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» ОПОП 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация сервисной деятельности в туризме».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц/ 108 акад.часов.


(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Очная форма

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
		4	5
		2	
Контактная работа обучающихся с преподавателем в том числе:	56	56	
Занятия лекционного типа	16	16	
Занятия семинарского типа, в том числе	36	36	
Практическая подготовка	2	2	
Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	2	2	
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	2 Зачет	2 Зачет	
Самостоятельная работа обучающихся	52	52	
Общая трудоемкость час	108	108	
з.е.	3	3	

Заочная форма

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
		4	5
		4	5

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 4

Контактная работа обучающихся с преподавателем в том числе:	16	2	14
Занятия лекционного типа	6	2	4
Занятия семинарского типа, в том числе	6		6
Практическая подготовка	-	-	-
Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	2		2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	2 Зачет	-	2 Зачет
Самостоятельная работа обучающихся	92	34	58
Общая трудоемкость час	108	36	72
з.е.	3	1	2



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия	Практические занятия, форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, форма проведения	Консультации, акад. час	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
1-3/2	Раздел 1. Организация гостиничных услуг	История возникновения и современное состояние гостиничной индустрии Организация гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	4	Лекция-дискуссия		6	Работа в малых группах					10	Анализ сайтов: Ростуризма, Министерства культуры; департаментов по туризму регионов; hotelier.pro; и другие источники из списка литературы
5/2		Нормативно-правовое регулирование качества туристских и гостиничных услуг	2	проблемная лекция		6	Работа в малых группах				10		
7/2		Контрольная точка 1. Защита презентаций				2	Презентация						
6-7/2		Классификация предприятий индустрии гостеприимства	2	проблемная лекция		6	работа в малых группах, решения кейса				5		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, Форма проведения	Консультации, акад. час	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
9/2	Раздел. 2 Технологии обслуживания туристов на предприятиях индустрии гостеприимства	Контрольная точка 2 Отчетный семинар				2	Устный опрос						
10/2		Технологии продвижения и реализации туристских и гостиничных услуг и продуктов	2	проблемная лекция		4	работа в малых группах, решения кейса					8	
		Контрольная точка 3 Тест				2	Тестирование						
11-12/2		Технологии обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг	2	проблемная лекция	2	Практическая подготовка	2	работа в малых группах				6	
12-13/2		Технологии обслуживания туристов на предприятиях общественного питания	2	проблемная лекция			2	работа в малых группах				5	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											СРО, академических часов	Форма проведения СРО	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем													
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия	Практические занятия, форма проведения	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, форма проведения	Консультации, академический час	Форма проведения	СРО, академических часов	Форма проведения СРО				
								группах								
14-15/2		Инновационные технологии в организации анимационной деятельности в туризме	2	проблемная лекция			2	работа в малых группах					8			
16/2		Контрольная точка 4 Групповой проект «Формирование анимационной программы для гостиничного предприятия»					2	защита группового проекта								
17/2	Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем										2					
Аттестационные испытания промежуточной аттестации			2 часа (зачет)													



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации				
5-6/5	Раздел 2. Проектирование технологических процессов гостиничного предприятия	презентации													
7-8/5		Классификация гостиничных предприятий и гостиничных номеров. «Методическое и информационное обеспечение проектирования гостинично-ресторанных услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости услуг и продуктов» Взаимодействие гостиниц и туроператорских компаний	1	проблемная лекция			1	смешанная форма Решение кейса					6		
		Контрольная точка 2 Отчетный семинар						устный опрос					6		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации			
		Проектирование технологий продвижения и реализации туристских и гостинично-ресторанных услуг и продуктов	1	проблемная лекция			1	работа в малых группах, решения кейса					6	
		контрольная точка 3 Тест						Тестирование					6	
9-10/5		Проектирование услуг питания гостиничного предприятия	0,	проблемная лекция			1	работа в малых группах, решения кейса					5	
		Проектирование досуговой деятельности	0,	Проблемная лекция			1	Деловая игра					5	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации			
		Контрольная точка 4 Защита группового проекта						защита группового проекта					6	
Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем											2			
Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа (зачет)														
		Итого	6				6						92	



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

для очной формы обучения

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	История возникновения и современное состояние гостиничной индустрии Организация гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности, 10 часов	Основная литература: 1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ - Москва: ФОРУМ, 2025, -432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=463723
2.	Нормативно-правовое регулирование качества туристских и гостиничных услуг, 10 часов	2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=438190&ysclid=m6hzvjwq94174935786
3.	Классификация предприятий индустрии гостеприимства, 5 часов	3. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=437440&ysclid=m6hzwyi9bi625033035
4.	Технологии продвижения и реализации туристских и гостиничных услуг и продуктов, 8 часов	4. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=444613
5.	Технологии обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг, 6 часов	
6.	Технологии обслуживания туристов на предприятиях общественного питания, 5 часов	Дополнительная литература: 1. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2024 режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=437436&ysclid=m6hy69uqyn165232438
7.	Инновационные технологии в организации анимационной деятельности в туризме, 8 часов	2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=435954
8.	Итого по дисциплине: 52 часа	

для заочной формы

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Обзор: раздел 1 – раздел 2, 34 часа	
2.	История возникновения и современное состояние гостиничной индустрии Организация гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности, 6 часов	Основная литература: 1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ - Москва: ФОРУМ, 2025, -432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=463723
3.	Нормативно-правовое регулирование качества туристских и гостиничных услуг, 6 часов	2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=438190&ysclid=m6hzvjwq94174935786



	Контрольная точка 1, 6 часов	id=438190&ysclid=m6hzyjwq94174935786
4.	Классификация предприятий индустрии гостеприимства, 6 часов Контрольная точка 2, 6 часов	1. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=437440&ysclid=m6hzwyi9bi625033035
5.	Технологии продвижения и реализации туристских и гостиничных услуг и продуктов, 6 часов	2. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=444613
6.	Технологии обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг, 6 часов Контрольная точка 3, 6 часов	Дополнительная литература: 1. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2024 режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=437436&ysclid=m6hy69uqyn165232438
7.	Технологии обслуживания туристов на предприятиях общественного питания, 5 часов	2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=435954
8.	Инновационные технологии в организации анимационной деятельности в туризме , 5 часов Контрольная точка 4, 6 часов	
9.	Итого по дисциплине: 92 часа	

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-6	Способен обосновывать, выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов				
	ПК-6.2	Применяет в практической деятельности технологии обслуживания туристов в соответствии с видом туризма и типом туристских предприятий и объектов	Раздел 1. Организация гостиничных услуг Раздел. 2 Технологии обслуживания туристов на предприятиях индустрии гостеприимства	Основные технологии и процессы обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом мотивации туристских посещений	обоснованно выбирать технологии оказания услуг и обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом мотивации туристских посещений	навыком обоснования выбора и применения технологии оказания услуг и обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом мотивации туристских посещений

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание основных технологий и процессов обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом	Защита презентаций Отчетный семинар – устный опрос Тестирование Защита группового проекта	Студент демонстрирует знание основных технологий и процессов обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том	Закрепление способности обосновывать и выбирать технологии обслуживания туристов в соответствии с



<p>мотивации туристских посещений</p> <p>Умение обоснованно выбирать технологии оказания услуг и обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом мотивации туристских посещений</p> <p>Владение навыками обоснования выбора и применения технологии оказания услуг и обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом мотивации туристских посещений</p>		<p>числе с учетом мотивации туристских посещений</p> <p>Студент демонстрирует умение обоснованно выбирать технологии оказания услуг и обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом мотивации туристских посещений</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками обоснования выбора и применения технологии оказания услуг и обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, в том числе с учетом мотивации туристских посещений</p>	<p>видом туризма и типом туристских предприятий и объектов</p>
---	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос) – отчетный семинар, защита презентаций

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе (опросе) – отчетном семинаре, защите презентаций

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в



	<p>при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</p> <p>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<p>целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
«3»	<p>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p> <p>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <p>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы</p>	<p>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</p> <p>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <p>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <p>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
«2»	<p>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</p> <p>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

оценочная шкала устного ответа (опроса) – отчетного семинара, защиты презентаций

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3

71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий


Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
2 семестр/5 семестр			
4/2 4/5	Раздел 1. Организация гостиничных услуг	Защита презентаций	<p>Защита презентации</p> <p>Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.</p> <p>3.Использование технических средств – да (ноутбук</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).</p> <p>2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).</p> <p>3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).</p> <p>4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл).</p> <p>4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).</p> <p>5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).</p> <p>6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.</p> <p>7.Уверенное владение материалом. (2 балла).</p> <p>8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла).</p> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p> <p>Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра</p>
8/2 8/5	Раздел 1. Организация гостиничных услуг	Отчетный семинар – устный опрос	<p>Подготовка студентов к семинару осуществляется по заранее выданным темам. Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной</p>



	Раздел. 2 Технологии обслуживания туристов на предприятиях индустрии гостеприимства		литературы; последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра
12/2 12/5	Раздел 1. Организация гостиничных услуг Раздел. 2 Технологии обслуживания туристов на предприятиях индустрии гостеприимства	Тестирование	ТЕСТ Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов Максимальная сумма баллов-10 Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего семестра
17/2 17/5	Раздел 1. Организация гостиничных услуг Раздел. 2 Технологии обслуживания туристов на предприятиях индустрии гостеприимства	Защита группового проекта	В соответствии с выданным заданием студентам необходимо представить проект программы анимационных мероприятий для гостиничного предприятия определенной типологии. Критерии оценки: -самостоятельное владение текстом-5 баллов - новизна предложенных решений-10 баллов -актуальность предложенных решений- 5 баллов - качество презентационного материала – 5 баллов - качество доклада- 5 баллов -полнота ответа на дополнительные вопросы- 5 баллов Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи - текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 21</i>

7.3.1.Оценочные средства для проведения текущего контроля студентов

Задание 1

Гость подходит к стойке ресепшн, говорит, что сегодня вечером будет в городе и свободен, хотел бы что-то самое интересное купить в качестве сувениров, просит помочь с выбором? И где поужинать можно в городе, чтобы потом вспоминать, с удовольствием. Что обычно из вашего города на память везут, только не магниты, их уже некуда вешать. И игрушку какую-нибудь детям. И жене что-то съедобное. Ресторан желательно халяльный.

Здание 2

Гость спрашивает у администратора, есть ли маршруты общественного транспорта до отеля? Как добраться до ж/д вокзала или аэропорта от отеля.

Задание 3.

Гость у стойки СПИР: «У меня завтра день рождения, и я хотел бы провести день по-особенному. Завтра хочу завтрак в номер и с друзьями в ресторане посидеть, может даже в ресторане при отеле, если у вас не шибко дорого и сможете мне о нем рассказать подробно».

Задание 4

Гостя интересует посещение религиозных святынь в городе (мечетей), как туда добраться. И еще гостю нужен магазин детских игрушек.

Задание 5

Гость просит организовать ему экскурсию по городу, с дегустацией национальной кухни Крымских народностей.

Задание 6

Гость обратился к сотруднику с проблемой потери ключа от номера, удостоверения личности при себе нет.

Задание 7

Гость хочет взять машину на прокат для поездки в Алупку на завтра.

Задание 8

Гостя хочет узнать о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры.

Задание 9

Гость на ресепшн интересуется о развлекательных услугах гостиничного комплекса, а также досуговых услугах города. Хочет составить программу отдыха на выходные.

Задание 10

Гость просит администратора посоветовать ему ресторан японской кухни в городе, забронировать столик на 20.00 и вызвать заранее такси

Задание 11.

Гость на ресепшн хочет арендовать машину, чтобы посетить винные плантации, находящиеся за городом. Также его интересуют гастрономические заведения города с изысканной кухней.



Задание 12

У гостя порвалась сумка для ручной клади, вылет через 3 часа. Обращается на ресепшн за помощью.

Задание 13

Гость обращается на ресепшн – у него сломалась зарядка для ноутбука, а завтра ему выступать на конференции.

Задание 14

Гость хотел бы посетить бассейн и спа-салон гостиницы, однако он не взял в поездку купальных принадлежностей (купальник, тапочки и т.д)

Задание 15

Гость запрашивает информацию о культурной программе мероприятий города, заинтересован в посещении художественных выставок и театральных постановок.

Задание 16.

«Novotel Санкт-Петербург Центр» автоматизирует управление финансами, бюджетирование и учет в ресторане с помощью «1С». Синхронизировано формирование МСФО для управляющей компании Ассог и отчетность для контролирующих органов в РФ. Программное обеспечение «1С» заменило иностранную систему «iScala».

ИТ расходы филиала международной сети отелей сократились в два раза. Подготовка ежемесячного отчета для штаб-квартиры занимает один рабочий день вместо четырех. Операции по реализации блюд ресторана ускорились на 25%.

Отель «Novotel Санкт-Петербург Центр» является частью французской гостиничной сети, входящей в состав международной группы Ассог. Петербургский Novotel включает 233 номера, ресторан, лобби-бар и 9 конференц-залов. Отель предлагает гостям услуги полноценного питания, визовой поддержки, индивидуальных и групповых экскурсий, аренды авто. В работе отеля задействовано 126 сотрудников. Ежедневно персонал документирует 100+ финансовых и торговых операций. Количество документов, оформляемых за месяц, переваливает за 10 тысяч.

Унаследованная ИТ-система отеля имела иностранного поставщика и обслуживалась специалистами, которые не могли подключиться к программному обеспечению дистанционно. Отчет оборотно-сальдовой ведомости не отражал конкретные операции. Проводки по каждому затратному счету приходилось собирать из разных документов. Поэтому подготовка отчета по стандарту МСФО для штаб-квартиры во Франции становилась большой трудозатратой, занимающей до 4-х дней работы специалиста, ведь документ отражает операции отеля по финансам, продажам, закупкам, HR, маркетингу. «Novotel Санкт-Петербург Центр» также ведет отчетность по стандартам российского законодательства. Отчетность по МСФО предоставляется пятого числа ежемесячно. А по российским нормам документы за предыдущий месяц могут поступать и учитываться уже после этой даты. Создать подобную схему учета в унаследованной системе было невозможно

Руководство желало исключить срывы сроков подачи документов в налоговые органы и в головной офис сети, избавиться от их ручного формирования. Помимо этого, требовалось пересмотреть работу с расхождениями между теоретическими и фактическими остатками ресторана, чтобы ежемесячная инвентаризация отражала реальную картину по продукции и ее себестоимости. Для достижения целей компании требовалась система, которая отражает выручку и затраты по всей деятельности отеля: от гостиничного комплекса до общепита.



В качестве программных продуктов были выбраны «1С:Бухгалтерия 8 КОРП», «1С: Зарплата и Управление Персоналом 8» и «1С-Рарус: Управление рестораном». Они позволяли собирать и обрабатывать финансовые операции с необходимой степенью детализации, исключая зависимость компании от импортного ПО с труднодоступными специалистами.

1. Обоснуйте целесообразность использования 1С на предприятии
2. Какие специалисты будут работать с данной программой

Задание 17

В последние пару лет ресторанный бизнес столкнулся с серьезными испытаниями, которые внесли коррективы в текущую деятельность и стратегию развития.

Изменения рынка

Пандемия показала, что при любых обстоятельствах общепит остается очень важной частью жизни петербуржцев. Но для кого-то подход в ресторан – это возможность сменить обстановку, отдохнуть в приятной атмосфере, получить новые впечатления, а кто-то просто хочет вкусно, быстро и качественно питаться вне дома.

Некоторые люди даже сейчас, когда сняты все ковидные ограничения, не хотят лишней раз бывать в общественных местах. Они выбирают доставку или предпочитают купить еду, не заходя в помещение. Мы замечаем рост продаж в наших киосках и фудтраках, но в первую очередь, за счет роста доставки, которая, конечно, менее рентабельная из-за комиссии, чем живые продажи в точке.

Чем хороши фудтраки

Сравнительно недавно в Россию пришла мода на фудтраки – яркие мобильные фургоны с едой и напитками. Изначально концепция подразумевала продажу простых блюд, которые было удобно захватить по пути и перекусить прямо на ходу. Сейчас в фудтраках можно встретить еду на любой вкус – от простого фастфуда до вариаций на тему высокой кухни.

С точки зрения бизнеса фудтраки удобны и выгодны. Фургоны мобильны и менее прихотливы к локации – их можно поставить там, где условия не позволяют открыть ресторан или киоск. Внутри фудтраков довольно просторно, это позволяет установить дополнительное оборудование и организовать зону отдыха для персонала. Сотрудники меньше устают и быстрее обслуживают гостей, а значит, увеличивается пропускная способность, растет товарооборот.

Важная деталь – возможность быстро менять дизайн фургона, гармонично вписывая его в любую локацию. Такой торговый объект может отлично выглядеть и в историческом центре города, и на тематическом молодежном фестивале. Мы размещаем рядом со своими фудтраками уютное уличное кафе там, где это возможно – многие гости с удовольствием устраиваются за столиками и наслаждаются блюдами на свежем воздухе.

Укажите на сложные моменты использования фудтраков в индустрии гостеприимства

1-я контрольная точка

Темы для подготовки и защиты презентаций:

1. История развития средств размещения в Эпоху Возрождения.
2. История развития средств размещения в Древней Греции.
3. История развития средств размещения в Древнем Риме.
4. История образования первого постоянного двора в России.
5. История возникновения и развития чайных на Руси.



6. История возникновения гостинных дворов на Руси.
7. История образования первого постоянного двора Европе.
8. История образования первого постоянного двора Америке.
9. История развития средств размещения в 90-е гг. XX века в России.
10. Роль транспорта в развитии средств размещения в XIX веке.
11. История становления международных гостиничных цепей в США
12. История становления международных гостиничных цепей в Азии
13. История становления международных гостиничных цепей в Европе
14. Роль личности в развитии мировой истории гостиничного бизнеса
15. Роль личности в развитии мировой истории кулинарии (Огюст Эскофье, Поль Бокюз, Ален Дюкас)
16. Основные тенденции развития ресторанного бизнеса в XIX-XX вв.
17. Знаменитый рестораторы и отельеры настоящего времени.
18. Современное состояние, проблемы и перспективы развития гостинично-ресторанного бизнеса (выбор города, региона, страны)
19. Проблемы классификации гостиничных предприятий в России.
20. Нормативно-правовое регулирование порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения
21. Тенденции развития российских гостиничных цепей
22. Тенденции развития международных гостиничных цепей
23. Классификация предприятий общественного питания
24. Роль и место (выбрать тип предприятия общественного питания) в индустрии гостеприимства: российский и зарубежный опыт
25. Европейский стандарт классификации номеров
26. Российский стандарт классификации номеров
27. История зарождения индустрии общественного питания в России
28. История зарождения индустрии общественного питания в США
29. История зарождения индустрии общественного питания в Европе
30. Мировой современный опыт классификации гостиниц и иных средств размещения

2-я контрольная точка

Вопросы для подготовки к отчетному семинару – устному опросу

1. Современное состояние гостиничной индустрии
2. Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта
3. Нормативные основы качества обслуживания в туризме и гостеприимстве
4. Нормативные документы по классификации туристских услуг, средств размещения и услуг средств размещения
5. Организационная структура гостиничных предприятий
6. Технология работы службы бронирования и размещения
7. Служба безопасности
8. Служба питания
9. Отдел маркетинга и продаж
10. Требование к оснащению номеров гостей с ограниченными возможностями
11. Требование к оснащению инфраструктуры гостиниц с ограниченными возможностями
12. Основные экологические принципы работы современного отеля
13. Информационное обеспечение гостинично-ресторанной деятельности



14. Работа с глобальными системами бронирования и резервирования: Global Distribution System, OTA
15. Взаимодействие гостиниц и туроператорских компаний
16. Организация продаж в гостеприимстве с помощью мобильных приложений
17. Организация продаж в гостеприимстве с помощью digital-маркетинга
18. Организация продаж в гостеприимстве программ лояльности
19. Маркетинг впечатлений
20. Партнерские и бонусные программы
21. Общие приемы организации обслуживания потребителей гостинично-ресторанных услуг
22. Корпоративная культура и миссия компании
23. Профессиональная этика и этикет
24. Особенности обслуживания многонациональных клиентов
25. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями
26. Внутренний и внешний контроль качества гостинично-ресторанного обслуживания
27. Тайный гость и цель проведения «аудит»
28. Инновационные технологии в организации ивент – услуг и услуг развлечения
29. Инновационные технологии в организации ивент – мероприятий
30. Инновационные технологии в организации анимационной деятельности
31. Особенности гостиничной анимации
32. Принципы и приемы построения сценария анимационного мероприятия.

3-я контрольная точка

Тестовые задания

1. Какой из ниже перечисленных нормативных документов устанавливает порядок взаимодействия между гостиничным предприятием и турагентом:
 - а) Международная гостиничная Конвенция
 - б) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
 - в) Международные гостиничные правила

2. Какой из ниже перечисленных нормативных документов устанавливает порядок взаимодействия между гостиничным предприятием и частным лицом:
 - а) Гостиничный кодекс
 - б) Международные гостиничные правила
 - в) Закон « О регулировании деятельности гостиничного предприятия»

3. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:
 - а) Правила предоставления гостиничных услуг
 - б) Закон о защите прав потребителя
 - в) Закон об основах туристской деятельности
 - г) Закон «О регулировании деятельности гостиничных предприятий»
 - д) Все ответы верны
 - е) Все ответы верны, кроме Г

4. В Российской Федерации система классификаций гостиниц носит:
 - а) Обязательный характер.
 - б) Добровольный характер.

в) Обязательный, только для отдельного региона, для остальных добровольный.

5. Какие категории гостиниц предусмотрены Системой классификации:

- а) 1-5 звезд, пансионат, санаторий
- б) 1-5 звезд, мотель, бизнес-отель
- в) 1-5 звезд
- г) 1-5 звезд, без звезд
- д) Все ответы верны
- е) Все ответы верны, кроме В

6. По каким показателям оценивают гостиничное предприятие эксперты:

- а) Только номерной фонд
- б) Только гостиницу, прилегающую территорию и спектр услуг
- в) Количество предоставляемых услуг
- д) Гостиницу, прилегающую территорию, оснащенность, спектр услуг, номерной фонд и персонал гостиницы

7. Какой орган исполнительной власти является учредителем и координатором Системы классификации:

- а) Росстандарт РФ
- б) Российская гостиничная ассоциация
- в) Роспотребнадзор РФ
- г) Министерство культуры РФ
- д) Международная гостиничная ассоциация

8. На какой срок выдается сертификат соответствия категории звездности:

- а) Выдается на 3 года
- б) Выдается на 1 год
- в) Выдается бессрочно
- г) Выдается на 5 лет
- д) В зависимости от присвоенной категории

9. Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:

- а) 5.
- б) 7.
- в) 10.
- г) 3.
- д) 15.
- е) 20

10. Расчитать среднюю цену номера, если в отеле 300 номеров. Эталонная цена за номер 150\$, в среднем каждый день снимается 200 номеров.

- а) 125\$
- б) 85\$
- в) 200\$
- г) 100\$

д)165\$

11. Реклама гостиничного продукта наиболее эффективна:

- а) путем участия в туристских выставках и ярмарках, радио и телевизионная реклама;
- б) в виде проспектов;
- в) в виде рекламных листов, распространяемых по почте.

12. Самым внушительным фактором, влияющим на развитие отрасли гостиничного хозяйства является:

- а) терроризм;
- б) экономический кризис в стране;
- в) уровень преступности.

13. Тариф, в который входят оплата проживания и завтрак называется:

- а) континентальный план;
- б) полупансион;
- в) европейский план.

14. Физическое или юридическое лицо, действующее в соответствии с приобретенной франшизой:

- а) франчайзер;
- б) франчайзи;
- в) франчайзинг.

15. Стадия зрелости гостиничного продукта характеризуется:

- а) медленным сбытом продукта и полным отсутствием прибыли;
- б) замедлением роста сбыта и его стабилизацией;
- в) увеличением объема сбыта и, следовательно, прибыли.

16. В Российской Федерации сертификация услуг гостиниц носит:

- а) обязательный характер;
- б) добровольный характер;
- в) рекомендательный характер.

17. Апартамент-отель имеет:

- а) от 100 до 400 номеров и ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок;
- б) ориентирован на широкий круг потребителей и может иметь различное количество номеров;
- в) от 100 до 500 номеров и располагается вдали от города вблизи водоемов и других живописных местах.

18. Ротель – это:

- а) небольшое строение из мягких материалов, используемое для размещения туристов;
- б) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля;
- в) передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами, в которых расположены спальные кресла.

19. Номера экономического класса предназначены для размещения:

- а) лиц, пребывающих в деловых поездках;
- б) широкого контингента клиентов;
- в) семей, пребывающих на долгий срок.

20. Самая дорогая категория номеров:

- а) номера апартаменты;
- б) люкс-апартаменты;
- в) номера бизнес-класса.
- г) номера сюит

21. Номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, состоящий из 2-х и более жилых комнат с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом называется:

- а) студия;
- б) люкс;
- в) сюит.

22. Номер третьей категории – это номер в средстве размещения, состоящий из:

- а) одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих с неполным санузлом в блоке из 2-х номеров;
- б) двумя-тремя кроватями, с полным санузлом;
- в) одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником.

23. Новая Государственная система классификации гостиниц предусматривает оценку:

- а) ряда номеров гостиницы, а не всего номерного фонда;
- б) 100% номеров, присваивая категорию всему средству размещения по наихудшему номеру;
- в) в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг.

24. Техническое обеспечение – это:

- а) совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников с техническими средствами и между собой в процессе разработки и эксплуатации информационной системы
- б) комплекс технических средств, предназначенных для работы информационной системы, а также соответствующая документация на эти средства и технологические процессы
- в) совокупность единой классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков

25. Электронный офис - это

- а) документы и массивы документов в информационных системах
- б) система автоматизации работы учреждения, основанная на использовании компьютерной техники
- в) совокупность хранимых в памяти компьютера данных

26. Какое специализированное программное обеспечение используется в офисе турфирмы

- а) ПК Гермес
- б) ПК Само-тур

- в) ПК Мастер-тур
27. Информация это
- а) сведения, полученные путём измерения, наблюдения, логических или арифметических операций, представленные в форме, пригодной для хранения, передачи и обработки
- б) новые сведения, принятые, понятые и оцененные конечным потребителем, как полезные
- в) данные
28. Каким параметром не определяется качество информации?
- а) адекватность
- б) своевременность
- в) достоверность
- г) язык

29. К автоматизированным системам управления гостиничным предприятиям относятся (указать названия систем):

31. Маркетинг можно определить как:

- а) управление сбытом;
- б) рыночный потенциал фирмы;
- в) деятельность, направленная на продвижение товара;
- г) деятельность, направленная на получение прибыли посредством удовлетворения потребностей.

32. Потребность в маркетинге определяется как:

- а) потребность в товаре, которая может быть оплачена потребителем;
- б) желание потребителя иметь определённый товар;
- в) нужда, принявшая конкретную форму в соответствии с культурным уровнем и личностью потребителя;
- г) чувство нехватки чего-либо, требующее удовлетворения;

33. Потребность, подкреплённая покупательной способностью в маркетинге называется:

- а) нужда;
- б) желание;
- в) потребность;
- г) спрос;

34. Сущность концепции маркетинга заключается в:

- а) полномасштабной рекламной кампании;
- б) ориентации на сбыт;
- в) ориентации на требования рынка и нужды потребителей;
- г) стимулирования сбыта;

35. Какая концепция исходит из того, что потребители благосклонны к товару с наилучшими потребительскими свойствами, и поэтому производитель должен его непрерывно



совершенствовать:

- а) интенсификации коммерческих усилий;
- б) производственная;
- в) продуктовая;
- г) чистого маркетинга;
- д) социально-этического маркетинга;

36. Спрос – это:

- а) совокупность жизненных благ, необходимых потребителям;
- б) объем товаров предлагаемых на рынке;
- в) активизированная платежеспособная потребность;
- г) товарооборот компании.

37. Составными частями комплекса маркетинга являются:

- а) поставщики, посредники, конкуренты, контактные аудитории;
- б) сбыт, методы стимулирования, реклама;
- в) товар, цена, сбыт товаров, продвижение товаров;
- г) анализ рыночных возможностей, сегментирование рынка и позиционирование товара, реализация маркетинговых мероприятий;

38. Дополнительные составляющие маркетинга, применяемые в маркетинге услуг:

- а) планирование, организация, контроль;
- б) издержки, качество, конкуренция;
- в) люди, материальная среда, процесс;
- г) клиенты, конкуренты, партнеры;

39. Если клиент гостиницы предъявляет устную жалобу, администратор:

- а) извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;
- б) извиняется только в случае обоснованной претензии;
- в) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт.

40. Где целесообразнее разместить туристскую группу в многоэтажной гостинице:

- а) дальше от административного блока;
- б) на нижних этажах;
- в) ближе к служебным помещениям.

4-я контрольная точка

Защита групповых проектов

Разработка анимационных услуг для гостиничного предприятия

Цель группового проекта: формирование навыков организации процесса обслуживания потребителей, реализации проектов в туристской индустрии применения инновационных технологий и новых форм обслуживания туристов

Задание 1

Составить программу досуга и отдыха для парк-отеля «Солнечный»
Четырехзвездочный парк-отель «Солнечный» расположен в 74 км по Ленинградскому шоссе рядом с Живагинским прудом на охраняемой территории площадью 15 Га, прилегающей к лесопарковой зоне площадью 100 Га и переходящей в хвойный лес. Отель имеет на своей



территории не только корпуса для проживания, стилизованные под европейские шале, но и прекрасный SPA- центр и два бассейна.

Комплекс является единственным домом отдыха в Подмоскowie, в котором действует система «Всё включено» с широким спектром услуг. Инфраструктура и материально-техническая база для организации досуга и отдыха. Развлечения и спорт: бильярд (русский и пул), боулинг, пин-понг, мини-гольф, волейбол, баскетбол, футбол, два закрытых теннисных корта, прокат велосипедов (в летнее время), коньков и лыж (в зимнее время), тренажерный зал, оборудованный тренажерами фирмы TechnoGym, скалодром, сквош-корт, караоке.

Ресторанный комплекс: два зала ресторана, открытая веранда, лобби-бар (зона WI-FI), гриль-бар, суши-бар, roofbar, чайный домик, bookreaderbar, кино- концертный зал. SPA-комплекс: открытый подогреваемый бассейн в форме русла реки, закрытый бассейн, 7 саун, Beauty зона (8 кабинетов и фито-бар).

Детский отдых: детский развлекательный комплекс, игровые автоматы, открытая детская площадка, детский лабиринт, прокат велосипедов (в летнее время), коньков, лыж, ледянок (в зимнее время), два бассейна (работают с 10:00 до 18:00), батут в летнее время (работает 17:00 до 20:00). В бригаду, кроме спортивных инструкторов, входят менеджеры по музыкальному оформлению, диджеи, танцгруппа, аниматоры детского клуба, костюмер, информационная служба, гиды-экскурсоводы.

В летний период штат аниматоров отеля увеличивается за счет студентов-стажеров и других сезонных работников.

Задание: Составить программу досуга и отдыха на 1 день (с 8:00 до 23:00), удовлетворяющую потребности туристов с учетом категорий и особенностей туристов (национальность, возраст, пол, численность, активность), задействовав инфраструктуру и материально-техническое оснащение отеля в полном объеме. Для каждой категории туристов программа должна включать не менее 5 различных форм проведения досуга. Мероприятие может быть рассчитано на участие в нем разных категорий туристов, но с объективным учетом их особенностей (но не более 2-х мероприятий). Продолжительность мероприятия может варьировать от 30 минут до 2 часов. При планировании времени проведения мероприятий необходимо также учитывать особенности категорий туристов. Структура и содержание программы должны учитывать следующие аспекты и включать формы работы по следующим направлениям досуговой деятельности: сезон: новогодние каникулы; категории туристов: 30% семьи с детьми от 7 до 14 лет; 20 % молодежь (возраст 18 – 25); 40 % взрослые (возраст 26 – 45); 10% зрелого возраста (возраст 46-65); направления досуговой деятельности: спортивно-оздоровительная работа, культурно-познавательная работа, зрелищно-развлекательная работа.

Задание 2

Составить программу досуга и отдыха для отеля HELIOPARK Thalasso.

Специализация отеля HELIOPARK Thalasso – оздоровительный отдых в Подмоскowie. Отель соответствует международному уровню 3*, расположен в экологически чистой зоне в 45 км от Москвы, недалеко от г. Звенигород. Территория отеля (8 га) – это большой парк с тенистыми аллеями и маленьким живописным прудом. Жилой комплекс состоит из 162 уютных номеров, расположенных в четырех трехэтажных корпусов, одном пятиэтажном корпусе с двумя лифтами. Гостиница предоставляет оздоровительные, релаксационные и косметические программы современного SPA-центра, а также разнообразные занятия на свежем воздухе, что делает ее лучшим местом для восстанавливающего отдыха.

На территории отеля имеется инфраструктура для организации мероприятий:

- 5 мангальных площадок вместимостью до 9 человек;



- 4 конференц-зала общей площадью 615 м² и вместимостью до 540 человек;
- 3 переговорные зоны общей площадью 120 м² и вместимостью до 120 человек;
- 2 переговорные комнаты общей площадью 50 м² и вместимостью до 70 человек;
- техническое сопровождение мероприятий любой сложности;
- Wellness-центр с парикмахерской, турецкой, финской, инфракрасной сауной, римской парной, массажными кабинетами, спелеопещерой, фитобаром;
- ресторан и кафе «Вдохновение»;
- бар «Тироль»;
- интернет-кафе «Vim-Vom» со специальным детским меню;
- ночной клуб «Нео»;
- бесплатная автостоянка;
- бесплатный Wi-Fi.

Материальная база для анимации и спорта отеля:

Спорт и активный отдых:

- крытый бассейн с водопадом;
- «LIANA PARK» – веревочный курс на высоте от 3 до 6 метров. Минимальный возраст участников – 7 лет, рост – 145 см;
- **баскетбольная, волейбольная, футбольная площадки;**
- **Лазертек** – это военно-спортивная игра, схожая с пейнтболом, но вместо шариков с краской используется лазерный луч для поражения датчика на голове игрока;
- пневматический тир;
- лазерный тир;
- настольный теннис, бадминтон;
- бильярд русский и американский;
- шашки, шахматы, нарды;
- прокат спортивного инвентаря: лыжи, коньки, квадроциклы, велосипеды, ролики, самокаты, скейтборд, электромобили, веломобили;
- каждое лето отель открывает сезон рыбалки и приглашает порыбачить на берегу живописного пруда. Можно взять в аренду лодку, удочки и другие рыболовные снасти и отправиться на рыбалку. Приготовить улов поможет повар ресторана.

Детский клуб «Гном». В отеле HELIOPARK Thalasso открыт детский клуб со множеством игрушек. Сухой бассейн с разноцветными шарами, детский лабиринт, книжки, раскраски и мультки. Все дети находятся под присмотром опытного воспитателя. Детская комната работает с 09:00 до 21:00, перерыв с 14:00 до 14:30.

Детские площадки. На территории отеля есть специально оборудованные детские площадки с горками, качелями, песочницей и лесенками.

В бригаду кроме спортивных инструкторов входят менеджеры по музыкальному оформлению, диджей, танцгруппа, аниматоры детского клуба, костюмер, информационная служба, гиды-экскурсоводы. В летний период штат аниматоров отеля увеличивается за счет студентов-стажеров и других сезонных работников.

Задание:

составить программу досуга и отдыха на 1 день (с 08:00 до 23:00), удовлетворяющую потребности туристов с учетом категорий (дети, молодежь, взрослые и т.д.) и особенностей туристов (национальность, возраст, пол, численность, активность), задействовав материально-техническое оснащение отеля в полном объеме.

Для каждой категории туристов программа должна включать не менее 3 различных по формам и видам деятельности мероприятий. Мероприятие может быть рассчитано на участие в нем разных категорий туристов, но с объективным учетом их особенностей. Продолжительность мероприятия может варьировать от 30 минут до 2 часов;



Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации (зачет)

Типовые задания для оценки освоения компетенции ПК-6

Задания закрытого типа (10 на соответствие, 10 на установление последовательности)

1. Установите соответствие между типом отеля и размером его номерного фонда

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| А. Малые – | 1. от 300 до 600 номеров |
| Б. Средние – | 2. До 150 номеров |
| В. Большие – | 3. От 150 до 290 номеров |
| Г. Мега – отели – | 4. Более 600 номеров |

2. Установите соответствие между моделью гостеприимства и ее автором:

- | | |
|--------------------|---|
| А. Цезарь Ритц | 1. Максимальный комфорт за приемлемую плату |
| Б. Элсуорт Статлер | 2. Роскошь интерьера и услуг |
| В. Кемонс Уилсон | 3. Технический комфорт в номерах и отеле |

3. Соотнесите гостиничные цепи и страну происхождения данной гостиничной сети

- | | |
|------------|--------------|
| А. Франция | 1. Azimut |
| Б. США | 2. Novotel |
| В. Россия | 3. Hilton |
| Г. Испания | 4. Sol Melia |

4. Соотнесите функции персонала в службе приема и размещения

- | | |
|----------------------------|--|
| А) Кассир | 1. Проводит процедуру регистрации гостя |
| Б) Администратор | 2. Выполнение банковских операций и расчет с гостем |
| В) Менеджер Guest Relation | 3. Оказывает услугу бронирования столика в ресторане |
| Г) Консьерж | 4. Выполнение отчетов по итогам дня до окончания смены |
| Д) Ночной аудитор | 5. Работа со специальными пожеланиями и предложениями, а также жалобами гостей |

5. Соотнесите функции персонала в службе питания

- | | |
|--------------------|--|
| А) Официант | 1. Разрабатывает меню и авторские блюда |
| Б) Кухонный стюарт | 2. Принимает заказы и обслуживает гостей в номерах отеля |
| В) Бармен | 3. Помогает поддерживать чистоту на кухне ресторана |
| Г) Шеф-повар | 4. Приготовление коктейлей, кофе, чая и других напитков |

6. Соотнесите функции персонала в службе Housekeeping

- | | |
|----------------|--|
| А) Горничная | 1. Сотрудник средства размещения, в обязанности которого входит организация и контроль качества выполнения работ сотрудниками Хозяйственной службы, составление внутренней технической документации (графиков, отчётов), ведение учётной документации, контроль расходования химических средств. |
| Б) Уборщик | 2. Сотрудник Хозяйственной службы, непосредственно выполняющий работы по уборке и уходу за уличной территорией |
| В) Супервайзер | 3. Служащая средства размещения, в обязанности которой входит уборка номерного фонда и оснащение его санитарно-гигиеническими принадлежностями, в соответствии со Стандартом. |
| Г) Хаусмен | 4. Сотрудник Хозяйственной службы, непосредственно выполняющий работы по уборке, дезинфекции и уходу за убираемыми помещениями |
| Д) Дворник | 5. Хозяйственный работник, который занимается ремонтом, расставляет и перемещает мебель, переворачивает тяжёлые матрасы, доставляет ковры на чистку, снимает и устанавливает шторы, а также выносит тяжёлые мусорные мешки и т.д. |

7. Соотнесите функции персонала в службе бронирования отеля

- | | |
|-------------------------------------|--|
| А) Руководитель службы бронирования | 1. Установление и укрепление отношений с компаниями, создание и поддержание базы данных клиентов, разработка и проведение маркетинговых кампаний, направленных на привлечение новых корпоративных клиентов |
| Б) Менеджер по работе с | 2. Постановка и распределение задач |



корпоративным клиентом

сотрудникам отдела, контроль выполнения, распределение функционала, зон ответственности и объёма работ

В) Менеджер по работе с ОТА

3. Взаимодействует с клиентами по вопросам бронирования гостиничных услуг, осуществляет информационную поддержку клиентов

Г) Менеджер по работе с индивидуальным клиентом

4. Осуществляет процесс взаимодействия с он-лайн ресурсами для увеличения объема продаж

8. Установите соответствие между службой гостиничного предприятия и ее функционалом

А) Служба маркетинга и продаж

1. Предоставление услуги Room service в номерах

Б) Инженерно-техническая служба

2. Контроль видеозаписи прилегающей к отелю территории

В) Административная служба

3. Разработка новой рекламной кампании

Г) Служба безопасности

4. Проведение профилактического обслуживания системы вытяжной вентиляции на кухне ресторана

Д) Служба питания

5. Организация процесса подбора, расстановки и повышения квалификации кадров, ведение кадрового документооборота

9. Установите соответствие между типом уборки номера и его описанием

А. Текущая уборка

1. Уборка, проводимая по запросу гостя

Б. Генеральная уборка

2. Уборка, проводимая после освобождения гостем номера

В. Выездная уборка

3. Уборка, проводимая не реже 7-14 дней в общественных зонах отеля

Г. Вечерний сервис

4. Ежедневная уборка, проводимая в занятых постояльцами номерах в условиях их отсутствия

Д. Экспресс уборка

5. В процессе уборки горничные проветривают комнату, расстилают постель, закрывают шторы или жалюзи, включают приглушённый свет и проводят лёгкую уборку. На прикроватную тумбочку могут положить небольшой презент — шоколад или воду.

10. Установите соответствие между характеристикой сантехнического оборудования и категорией номера:

- | | |
|----------------|---|
| А) 1 категория | 1. Номер, состоящий из одной жилой комнаты с умывальником |
| Б) 2 категория | 2. Номер с полным санузлом (ванна или душ, умывальник, унитаз) |
| В) 3 категория | 3. Номер, состоящий из одной жилой комнаты без сантехнического оборудования (туалеты и ванны комнаты, душевые общего пользования) |
| Г) 4 категория | 4. Номер с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров) |
| Д) 5 категория | 5. Номер с неполным санузлом (умывальник и унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из 2 - 3 номеров |

11. Прочитайте текст и установите последовательность.

- показатель, определяющий соответствие номера гостиницы
- категория номера
- предусмотренных настоящим Положением
- уровню требований,
- для номеров гостиниц определенной категории

12. Определите последовательность номеров высшей категории (от низшей) по уровню комфорта в РФ:

- люкс
- апартаменты
- сюит
- студия

13. Определите последовательность действий менеджера службы бронирования по подготовке документа «Подтверждение бронирования»:

- Регистрация заявки в электронной системе бронирования под порядковым номером
- Отправка «Подтверждения бронирования» клиенту
- Внесение сведений в журнал резервирования номеров
- Получение «Подтверждения о подтверждении бронирования»

14. Прочитайте текст и установите последовательность.

- находящихся в эксплуатации
- фактическая суточная
- означает отношение
- к общему количеству номеров,

5. загрузка гостиницы

6. проданных номеров (мест)

15. Определите последовательность действий горничной при уборке номера

1. Интересуется, можно ли убрать номер
2. Начинает уборку санузла
3. Начинает уборку грязной посуды
4. Меняет постельное белье
5. Стучит в дверь номера 3 раза
6. Открывает шторы и открывает окно для проветривания

16. Установите последовательность между этапами гостевого цикла

1. Обслуживание гостя
2. Бронирование
3. Chek out
4. Chek in
5. Постобслуживание

17. Установите правильную последовательность действий телефонного оператора в гостинице:

1. Предлагает помощь
2. Приветствует клиента
3. Благодарит звонящего за обращение (звонок) в гостиницу
4. Представляется

18. Установите последовательность номеров высшей категории начиная от номера с наибольшей площади к номеру с наименьшей площадью

1. Апартамент
2. Сьюит
3. Студио
4. Люкс

19. Установите правильную последовательность:

1. любое средство размещения.
2. внутренние гостиничные правила
3. имеет право разрабатывать
4. на основании национальных

20. Определите последовательность выполнения действий официантами при обслуживании потребителей

1. прием заказов;
2. ознакомление с меню и картой напитков;
3. размещение потребителей в зале за столом;
4. встреча и приветствие гостей
5. оказание помощи в выборе блюд и напитков;
6. подача заказанных блюд и напитков в определенной последовательности;
7. непосредственное обслуживание гостей за столом.

Задания комбинированного типа (10 с одним верным вариантом, 10 с двумя верными вариантами)

1. Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» это:

- А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.
- В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.
- Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.
- Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в здании круглогодичного функционирования; 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

2. Соответствие гостиничного номера первой категории в средстве размещения РФ имеющемуся в нем оборудованию:

- А) неполный санузел
- Б) умывальник в комнате
- В) полный санузел
- Г) умывальник на этаже

3. Персонал контактных гостиничных служб должен соответствовать требованию, к ним предъявляемому:

- А) ограничение роста
- Б) опыт работы
- В) физическая подготовка
- Г) наличие собственного автотранспорта

4. Информация, не требуемая в заявке на бронирование мест в гостинице:

- А) количество гостей
- Б) дата и время приезда
- В) дата и время отъезда
- Г) семейное положение гостя
- Д) категория номера

5. В случае негарантированного бронирования номер сохраняется для заказчика в случае его задержки:

- А) ½ суток
- Б) сутки
- В) всё заказанное время
- Г) до 18.00 местного времени



6. Найдите лишний термин:

- а) глэмпинг
- б) кэмпинг
- в) хостел
- г) коттедж
- д) мотель
- е) студенческое общежитие

7. Основные функции службы приема и размещения:

- а) Поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) Услуги химчистки
- в) Контроль систем теплоснабжения
- г) Контроль технического оборудования
- д) Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) Регистрация и размещение гостей

8. Профессиональное объединение консьержей называется:

- а) Золотые ключи
- б) Золотое руно
- в) Золотые руки
- г) Золотые этажи
- д) Золотые люди

9. Какая из перечисленных ниже услуг не относится к гарантированным бесплатным услугам в отеле:

- а) вызов скорой помощи
- б) доставка корреспонденции
- в) Побудка
- г) Предоставление медицинской аптечки
- д) Услуги фитнес центра

10. Туристская анимация – это услуга, при оказании которой турист становится:

- а) руководителем
- б) заказчиком
- в) наблюдателем
- г) участником
- д) зрителем
- е) помощником

11. К сопутствующим услугам относятся:

- А) WI FI в номере
- Б) Фитнес центр
- В) Медицинская помощь
- Г) Организация продажи билетов
- Д) Экскурсионное обслуживание
- Е) Интерактивное телевидение в номере



12. В административную службу гостиницы входит:

- А) отдел бронирования
- Б) телефонная служба
- В) поэтажная служба
- Г) инженерно-техническая служба
- Д) финансовый отдел
- Е) отдел кадров

13. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- А) аренда помещений для конференций
- Б) международная спутниковая связь
- В) заказ железнодорожных билетов
- Г) резервирование мест в ресторанах
- Д) интернет
- Е) услуги ламинирования документов

14. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- А) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- Б) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- В) производить побудку клиентов
- Г) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- Д) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- Е) осуществлять контрольный обход по отелю

15. Основные функции вспомогательных служб:

- А) изучение потребностей клиентов
- Б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- В) оказание услуг в тренажерных залах отеля
- Г) услуги прачечной
- Д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- Е) регистрация гостей

16. Основные функции инженерно технической службы отеля:

- а) Поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) Обеспечение чистоты прилегающей территории
- в) Контроль систем теплоснабжения
- г) Контроль технического оборудования
- д) Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) Регистрация и размещение гостей

17. К службе приема и размещения относятся:

- а) Швейцары.
- б) Горничные.
- в) Консьержи
- г) Маркетологи
- д) Охранники
- е) Уборщики.

18. К службе питания и напитков не относится:

- а) Кухня
- б) Обслуживание гостя в номере (room service)
- в) Рестораны
- г) Бары
- д) Банкетная служба
- е) Отдел продаж

19. Структура управления небольшой гостиницей (10 -20 номеров) может быть:

- а) Линейно - функциональной.
- б) Линейно - дивизиональной.
- в) Линейной;
- г) Матричной.

20. Из представленного ниже перечня типа средств размещения выберите те, которые относятся к отелям на борту транспортных средств:

- а) Альпотель
- б) Бизнес отель
- в) Ротель
- г) Отель гарни
- д) Шале
- е) Флайтель

Задания открытого типа с развёрнутым, обоснованным ответом

1. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500 рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Рассчитайте стоимость проживания

2. Отношения между потребителями и исполнителями услуг в гостиничном предприятии РФ регулируются нормативным документом Федерального уровня....

3. Коэффициент загрузки гостиницы это...

4. *Ситуационная задача:* Гость обращается на ресепшн отеля с просьбой дать ему лекарственный препарат от головной боли. Опишите действия администратора СПиР

5. Рассчитать среднюю цену номера в отеле «Ренессанс Роял», если в нем 300 номеров. эталонная цена за номер 6 000 руб , В среднем каждый день снимается 200 номеров.

6. Рассчитать процент загрузки отеля «Сити», если в нем 420 номеров и в среднем каждый день снимается 190 номеров. Известно, что в отеле идет текущий ремонт 10 номеров

7. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за...

8. *Ситуационная задача.* Гость внес 100% предоплату за 5 суток проживания в отеле «Москва» с 12.03 по 17.03. Аннуляция без штрафа была возможна до 11.03 23:59.



Аннуляция не была осуществлена гостем и в отель гость не приехал. Отель удержал с гостя оплату за весь период проживания. Есть ли нарушение со стороны отеля?

9. *Ситуационная задача.* Гость отеля, проживающий в номере 402 потерял ключ от номера. Поднявшись на свой этаж, у дверей соседнего номера он встретил горничную. Гость обратился к ней с просьбой открыть ее ключом свой номер, аргументируя тем, что горничная его должна была запомнить, т.к он проживает в отеле уже неделю и горничная ежедневно, встречая его в коридоре приветствовала его. Горничная отказала гостю в его просьбе. Оцените правомочность такого отказа.

10. Сервисная служба отеля, в состав которой входят консьержи, швейцары, бэлмены, багажисты является структурным подразделением....

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию. В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

Цель и задачи занятий семинарского типа:

Формирование необходимых компетенций через освоение практических умений и навыков

Виды занятий семинарского типа

Работа в малых группах

Решение кейса.

Тематика занятий семинарского типа (очная форма)

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: «**Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта**»

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

способностью к разработке туристского продукта

Предварительная подготовка студентов:

- Студентам необходимо проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Министерство экономического развития Российской Федерации (Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности, Департамент развития туризма), сайты субъектов РФ и др. и подготовить краткое эссе о следующих вопросах:



- анализ численности российских туристов, размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);
 - анализ численности иностранных туристов размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);
 - составить рейтинг 10 лидирующих регионов по приему иностранных и российских туристов (в виде диаграммы).
 - проанализировать отзывы в ОТА потребителей российского и туристского продукта
- Продолжительность занятия - 6 часов.**

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: «**Нормативные основы обеспечения качества туристских и гостиничных услуг**»

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

разработки туристского продукта

-использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

Предварительная подготовка студентов:

Подготовить аналитическую информацию по нормативно- правовой базе гостиничной деятельности

Важно! Оформление в документе Word, объем 5-8 стр. Для улучшения качества работы приветствуются практические примеры.

Часть 1 задания: Составить таблицу* (указать требования), предъявляемые к различным категориям гостиниц по форме см. Пример 1;

Пример 1.

№	Название требования (критерия) для гостиницы 1* или (без звезд)	Нормативное требование
1	уборка номера горничной, включая заправку постелей	Ежедневная
2	смена постельного белья	1 раз в 5 дней
3	
...	

*На основании Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения»

Таблица для распределения заданий (заполняется в группе) – указать фамилии

	Тип средства размещения	ФИО студентов (2 человека)
1	Гостиница \ отель 1*	
2	Гостиница \ отель 2*	
3	Гостиница \ отель 3*	
4	Гостиница \ отель 4*	
5	Гостиница \ отель 5*	
6	Санаторий 1*	
7	Санаторий 2*	
8	Санаторий 3*	
9	Санаторий 4*	
10	Санаторий 5*	
11	Ба	
12		
13.		
14.		



15.


Часть 2 задания Составить таблицу: указать название требования и разъяснение требования из нормативных документов по форме см. Пример 2

Пример 2

№	Название требования (критерия)	Нормативное требование
1	"расчетный час"	время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.
2	заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются	с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.
3	Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется	Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
...	

Таблица для распределения заданий (заполняется в группе) – указать фамилии

	Раздел и название нормативного документа	ФИО студентов (2 человека)
1.	Раздел 1 и 2 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» № 1853 от 20.11.2020 г.	
2.	Раздел 3 и 4 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» № 1853 от 20.11.2020 г.	
3.	«Закон о защите прав потребителя» статья 30 (и ст.28) и статья 32	
4.	ФЗ «Об основах туристской деятельности» статья 14	
5.	Франкфуртская таблица снижения цен	
6.	ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов от 3.2 до 4.2	
7.	ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Раздел 3 и 4	
8.	ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Р Раздел 5 и Приложение А	
9.	ГОСТ Р 53105-2008 Услуги общественного питания ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ НА ПРОДУКЦИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ. Раздел 3 до 5.3	
10.	ГОСТ Р 53105-2008 Услуги общественного питания ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ НА ПРОДУКЦИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ. От раздела 5.3 включая Приложения	
11.	Приказа Минкультуры России от 11.07. 2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Приложение 19	
12.	Приказа Минкультуры России от 11.07. 2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Приложение 24	
13.	Приказ N 220н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих,	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 45

	раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" Раздел 5	
14.	Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации	

Продолжительность занятия – 4 часа

Контрольная точка- 2 часа

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: работа в малых группах, решения кейса

Тема и содержание занятия: **«Основные экологические принципы работы современного отеля»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
- использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

Предварительная подготовка студентов:

Студентам задается ситуация, связанная современными тенденциями разработки требований соответствия Экологическим стандартам, с которыми необходимо предварительно ознакомиться:

- «Листок жизни», «Зеленый ключ», Green Hotel, LEED (для зданий) «Голубой флаг» (для пляжей), «ГОСТ Р 55698-2013 Туристские услуги. Услуги пляжей» и др.

Требование к выполнению:

Отчет должен содержать:

1. Описание характеристики гостиницы (местонахождение, вместимость, тип гостиницы и пр.)
2. Перечень нормативных требований

Требования к стандарту «Листок жизни»



Экологический союз
Система добровольной экологической
сертификации «Листок жизни»



Проект Стандарта СТО-56171713-007-2015
«Услуги средств размещения.
Требования экологической безопасности и методы оценки»


Аннотация

Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки» разработан для оценки соответствия услуг средств размещения критериям экологической безопасности в Системе добровольной экологической сертификации продукции, работ и услуг по их жизненному циклу «Листок жизни».

Настоящий Стандарт разработан в соответствии с принципами оценки жизненного цикла продукции (услуги), определение которого изложено в Стандарте Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 14024 «Этикетки и декларации экологические. Экологическая маркировка типа I. Принципы и процедуры». А также Стандарт опирается на требования российских нормативных актов и международных стандартов.

В область применения Стандарта входят гостиницы, апартотели, скюит-отели, мотели, хостелы, курортные отели, кемпинги, базы отдыха, туристические базы и центры отдыха, в соответствии с ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

- **Требования к энергосбережению.** Требования Стандарта направлены на использование энергосберегающего оборудования и минимизацию потребления энергии системами вентиляции, отоплению и освещению.
- **Требования к потреблению воды.** Требования Стандарта направлены на поощрение использования водосберегающего оборудования и предупреждение его неисправностей.
- **Требования к использованию средств для посуды, чистки, уборки и прачечной**
Данная группа требований направлена на грамотное и безопасное применение средств для чистки, уборки и прачечной, учету их использования и точному дозированию. Средства должны быть безопасными для человека и окружающей среды.
- **Требования к ресторанам.** Стандарт требует включение в меню ресторана вегетарианских блюд и поощряет использование продуктов местного происхождения, что преследует как экологические, так и экономические цели – снижение потребности в транспортировке продуктов на большие расстояния, уменьшение количества консервантов в продуктах, развитие местного рынка. Также Стандарт поощряет наличие экологической маркировки у ресторана.
- **Требования к зеленым закупкам и рациональному потреблению.** Среди групп товаров, которые гостиницы должны закупать с учетом экологических преимуществ – средства для чистки и уборки, расходные материалы для офисов, товары для ремонта и отделки, а также некоторые другие, доступные на российском рынке. Большая группа требований направлена на рациональное потребление закупаемых товаров, в том числе, сокращение потребления одноразовых гостевых принадлежностей и расходных материалов.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 47

В результате обсуждения необходимо сформулировать основные составляющие технического задания к гостинице, планирующей получить добровольный сертификат соответствия эко-стандартам.

Продолжительность занятия - 6 часов

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: работа в малых группах, решения кейса

Тема и содержание занятия: **«Современные требования к стандартам Халяль- френдли, «Чайна -френдли»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
- использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов
- разработки туристского продукта

Предварительная подготовка студентов:

Студентам задается ситуация, связанная современными тенденциями разработки требований соответствия гостиницы стандартам, с которыми необходимо предварительно ознакомиться:

- стандарты эко-отеля, «Халяль- френдли», «Чайна –френдли»

Требование к выполнению:

Отчет должен содержать:

1. Описание характеристики гостиницы (местонахождение, вместимость, тип гостиницы и пр.)
2. Перечень нормативных требований к оснащению, оборудованию и стандартам поведения персонала

Продолжительность занятия - 2 часа

Контрольная точка-2 часа

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: **«Разработка услуги питания как составляющей туристского и гостиничного продукта. Применение различных форм и методов обслуживания на предприятиях питания в туризме и гостеприимстве»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- разработки туристского продукта
- организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
- использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

На основании представленных студентам программам обслуживания необходимо спроектировать услугу питания на маршруте, путем подбора предприятия общественного питания, форм и методов обслуживания туристов на предприятии питания.

Продолжительность занятия - 2 часа

Контрольная точка-2 часа

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: «Технологии продвижения услуг гостиницы»

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

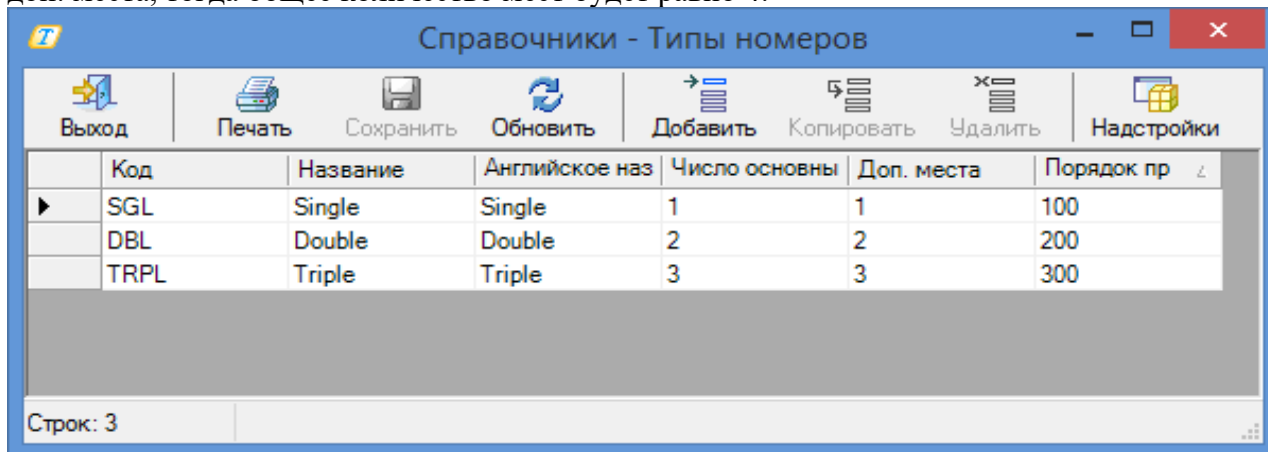
--способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

Работа в демонстрационной версии «Мастер-тур» по формированию квот мест на гостиничные услуги

Существует два варианта работы с ценами: цены за номер (квоты за номер) и цены за человека (квоты за номер). В ПК «Мастер-Тур» все цены по умолчанию заносятся на одного человека.

Если вам необходимо ввести цены за номер, то в таблице ввода цен вы должны указывать, что цена групповая — в справочнике цен на услугу должна быть включена опция Групповая. С точки зрения справочников по проживанию это влечет за собой необходимость четко представлять, что вносится в «Типы номеров» и «Типы размещения».

В справочник «Типы номеров» вы вносите строку, например, название Dbl, 2 основных и 2 доп. места, тогда общее количество мест будет равно 4:



Код	Название	Английское наз	Число основны	Доп. места	Порядок пр
SGL	Single	Single	1	1	100
DBL	Double	Double	2	2	200
TRPL	Triple	Triple	3	3	300

Цены за номер (квоты за номер)

При работе с ценами за номер в справочнике Типы размещения колонка Основное проживание для каждого размещения должна быть всегда выбрана. В колонках Взр. на осн. месте, Взр. на доп. месте, Дет. на осн. месте и Дет. на доп. месте должны быть заполнены соответствующие значения. К примеру, размещение 2Ad+1Ch(3-6) заведено как основное: 2 взр. на осн. месте и 1 ребенок на доп. месте в возрасте от 3 до 6 лет. Данное размещение возможно расселить в выбранный ранее тип номера Dbl.

Справочники - Типы размещения

Выход Печать Сохранить Обновить Добавить Копировать Удалить Настройки

Название: Количество мест: Взрослых: Основных:
 Искать в начале слова Детских: Дополнительных:

Код	Название	Английское на	Основн	Возраст с	Возраст по	Возрас	Возрас	Взр. на	Взр. на	Дет. на	Дет. на	Млад. н	Млад. н	Осн. мес	Доп. ме	Поря	За номе
1Ad+1Ch(3-6)	1Ad+1Ch(3-6)	1Ad+1Ch(3-6)	<input checked="" type="checkbox"/>	3	6			1	0	1	0	0	0	2	0		<input type="checkbox"/>
2Ad	2Ad	2Ad	<input checked="" type="checkbox"/>					2	0	0	0	0	0	2	0		<input type="checkbox"/>
2Ad+1Ch(0-2)	2Ad+1Ch(0-2)	2Ad+1Ch(0-2)	<input checked="" type="checkbox"/>	0	2			2	0	0	1	0	0	2	1		<input type="checkbox"/>
2Ad+1Ch(3-6)	2Ad+1Ch(3-6)	2Ad+1Ch(3-6)	<input checked="" type="checkbox"/>	3	6			2	0	0	1	0	0	2	1		<input type="checkbox"/>

Строк: 4

Цены за человека (квоты за номер)

При работе с ценами за человека в справочнике Типы размещения колонка Основное проживание должна быть выбрана в зависимости от того, является ли размещение основным или дополнительным. Колонки Взр. на осн. месте, Взр. на доп. месте, Дет. на осн. месте и Дет. на доп. месте должны оставаться пустыми. К примеру, размещение Ad заведено как основное, а размещение Ch(3-6) заведено как дополнительное для ребенка в возрасте от 3 до 6 лет. Если в проживании участвуют оба размещения, то каждое размещение заводится отдельной услугой. Количество мест учитывается из типа номера.

Обратите внимание, что если будут заполнены колонки с указанием мест, то это может привести к некорректной работе программы.

Справочники - Типы размещения

Выход Печать Сохранить Обновить Добавить Копировать Удалить Настройки

Название: Количество мест: Взрослых: Основных:
 Искать в начале слова Детских: Дополнительных:

Код	Название	Английское на	Основн	Возраст с	Возраст по	Возрас	Возрас	Взр. на	Взр. на	Дет. на	Дет. на	Млад. н	Млад. н	Осн. мес	Доп. ме	Поря	За номе
Ad	Ad	Ad	<input checked="" type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>
Ad_ex	Ad_ex	Ad_ex	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>
Ch(3-6)	Ch(3-6)	Ch(3-6)	<input type="checkbox"/>	3	6												<input type="checkbox"/>

Строк: 3

Для расчета конкретного пакета (прайс-листа по туру) с конкретным размещением в прайс-листе будет добавлено

количество услуг, равное сумме значений, указанных в справочнике «Типы размещения» в полях

Реальное число основных мест и Число дополнительных мест.

По умолчанию туры в экране Подбор туров с наличием мест фильтруются по количеству основных/дополнительных мест.

Но альтернативно можно осуществлять фильтрацию по числу взрослых/детских мест ([настройка данной фильтрации](#)).

Типы питания

Справочник Типы питания предназначен для введения данных по типам питания в отелях/круизах. В справочнике заполняются следующие поля:

Код: сокращенное название типа питания;

Название: полное название типа питания;

Английское название: английское название типа питания;

Глобальный код: указанный в этом поле код будет отображаться на странице поиска системы онлайн — бронирования для отбора туров по типу питания. В отбор попадут все туры с типом питания, для которых назначен один и тот же глобальный код. Например, в поле Код мы внесли ACA, ALL, AIE, AIF, AIP, но по сути все эти типы относятся к типу ALL (ALL INCLUSIVE), поэтому в поле глобальный код мы указываем;

Код	Название	Английское название	Глобальный код	Порядок при печ
ACA	ALA CARTE ALL INCLUSIV	en_ALA CARTE ALL IN	ALL	
ALL	ALL INCLUSIVE	en_ALL INCLUSIVE	ALL	
AIE	ALL INCLUSIVE EXTEND	en_ALL INCLUSIVE EX	ALL	
AIF	ALL INCLUSIVE FINE	en_ALL INCLUSIVE FI	ALL	
AIP	ALL INCLUSIVE PLUS	en_ALL INCLUSIVE PL	ALL	
BBL	BB+LUNCH	en_BB+LUNCH	BB	
BB	BED AND BREAKFAST	en_BED AND BREAKF	BB	
BO	BED ONLY	en_BED ONLY		
CPA	CLUB PHARAO ALL INCL	en_CLUB PHARAO AL	ALL	
DAI	DELUXE ALL INCLUSIVE	en_DELUXE ALL INCL	ALL	
ELA	ELA ALL INCLUSIVE	en_ELA ALL INCLUSIV	ALL	
EAI	ELEGANCE ALL INCLUSI	en_ELEGANCE ALL IN	ALL	
ELT	ELITE ALL INCLUSIVE	en_ELITE ALL INCLUSI	ALL	
EYL	EXCELLENT ALL INCLUS	en_EXCELLENT ALL I	ALL	

Таким образом, услуги конкретной гостиницы будут занесены в ПК «Мастер-тур» и будут отображаться в «Поиске тура»

Продолжительность занятия - 2 часа

Практическое занятие 7


Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: « **Разработка комплекса мероприятий по формированию и использованию программы продвижения услуг гостиницы**»

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

--способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 51

Подготовка предложений по «Инновационной программе продвижения услуг гостиницы»:
 - разработка мероприятий по продвижению гостинично-ресторанных услуг: мобильных приложений, digital маркетинга, сенсорного маркетинга, программ лояльности и др.
 Продолжительность занятия - 2 часа

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: **«Подготовка и проведение ивент-мероприятий»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

--способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

На деловой игры студенты должны организовать проведение ивент-мероприятия по разработанному сценарию:

- тимбилдинга;
- инсентив-программ;
- деловых мероприятий: проведение конференций, семинаров, участие в выставочных мероприятиях.

Продолжительность занятия - 2 часа

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: проводится в форме деловой игры и подготовка группового проекта

Тема и содержание занятия: **«Проведение конкурса проектов»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

--способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

На деловой игре студенты должны представить перечень разработанных мероприятий, сценариев и организовать проведение:

1. ивент-мероприятия по разработанному сценарию:

- тимбилдинга,
- инсентив-программ
- деловых мероприятий.

2. проведение анимационных программы загородных и курортных гостиниц, включающие:

- организацию массовых праздников, шоу-программ;
- спортивно-оздоровительная анимации;
- проведении праздников на основе русско-народных традиций;
- квестов;
- детских праздников.

Для окончательного принятия решения о финансировании проекта инвесторами приглашаются «эксперты», которые должны оценить предложения на соответствие нормативным, экологическим и др. требованиям (эксперты выбираются путем голосования).

В результате голосования проводится выбор победителя проекта гостиничного комплекса. К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий.

Таблица 2. КРІ - участия в проекте

	Критерии оценки \ студент	1	2	3	4
1	Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»				
2	Деловой стиль и корпоративная культура				
3	Коммуникабельность				
4	Умение работать в команде				
	Итого				

Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»

25% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: нормативные источники, авторитетное исследование, автора и пр. в отстаивании своих позиций

15% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: только нормативные источники в отстаивании своих позиций

10% - высказал только свою точку зрения

«Деловой стиль»

- 25% - никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры сферы гостеприимства.

- 20% - редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой над проектом. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры.

- 10 % - участвовал в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.

«Коммуникабельность»:

– 25 % – положительно настроен. Не позволяет себе проявления лишних эмоций. Создает доброжелательную атмосферу. Приглашает к сотрудничеству, проявляет интерес к мнению окружающих, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.

– 20 % – положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов.

– 10%- проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.

Работа в команде

– 25% – готов поддержать и помочь коллегам, ставит интересы команды выше своих личных интересов. Помогает коллегам и поддерживает их.

– 20% – корректен и доброжелателен по отношению к членам команды. Поддерживает хорошие рабочие отношения с членами команды.

– 10 % – преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.

Продолжительность занятия - 2 часа

Контрольная точка – 2 часа

Тематика занятий семинарского типа (заочная форма)

Практическое занятие 1



Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: «**Нормативные основы обеспечения качества туристских и гостиничных услуг**»

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

разработки туристского продукта

-использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

Предварительная подготовка студентов:

Подготовить аналитическую информацию по нормативно- правовой базе гостиничной деятельности

Важно! Оформление в документе Word, объем 5-8 стр. Для улучшения качества работы приветствуются практические примеры.

Часть 1 задания: Составить таблицу* (указать требования), предъявляемые к различным категориям гостиниц по форме см. Пример 1;

Пример 1.

№	Название требования (критерия) для гостиницы 1* или (без звезд)	Нормативное требование
1	уборка номера горничной, включая заправку постелей	Ежедневная
2	смена постельного белья	1 раз в 5 дней
3	
...	

*На основании Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1951 ««Об утверждении Положения о классификации средств размещения»

Таблица для распределения заданий (заполняется в группе) – указать фамилии

	Тип средства размещения	ФИО студентов (2 человека)
1	Гостиница \ отель 1*	
2	Гостиница \ отель 2*	
3	Гостиница \ отель 3*	
4	Гостиница \ отель 4*	
5	Гостиница \ отель 5*	
6	Санаторий 1*	
7	Санаторий 2*	
8	Санаторий 3*	
9	Санаторий 4*	
10	Санаторий 5*	
11	Ба	
12		
13.		
14.		
15.		

Часть 2 задания Составить таблицу: указать название требования и разъяснение требования из нормативных документов по форме см. Пример 2

Пример 2

№	Название требования (критерия)	Нормативное требование
1	"расчетный час"	время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.
2	заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя	с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных



	осуществляются	особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.
3	Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется	Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
...	

Таблица для распределения заданий (заполняется в группе) – указать фамилии

	Раздел и название нормативного документа	ФИО студентов (2 человека)
15.	Раздел 1 и 2 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» № 1853 от 20.11.2020 г.	
16.	Раздел 3 и 4 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» № 1853 от 20.11.2020 г.	
17.	«Закон о защите прав потребителя» статья 30 (и ст.28) и статья 32	
18.	ФЗ «Об основах туристской деятельности» статья 14	
19.	Франкфуртская таблица снижения цен	
20.	ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов от 3.2 до 4.2	
21.	ГОСТ Р 53995-2010 Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Раздел 3 и 4	
22.	ГОСТ Р 53995-2010 Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Раздел 5 и Приложение А	
23.	ГОСТ Р 53105-2008 Услуги общественного питания ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ НА ПРОДУКЦИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ. Раздел 3 до 5.3	
24.	ГОСТ Р 53105-2008 Услуги общественного питания ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ НА ПРОДУКЦИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ. От раздела 5.3 включая Приложения	
25.	Приказа Минкультуры России от 11.07. 2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Приложение 19	
26.	Приказа Минкультуры России от 11.07. 2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Приложение 24	
27.	Приказ N 220н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" Раздел 5	
28.	Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации	

Продолжительность занятия - 2 часа

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: «Разработка услуги питания как составляющей туристского и гостиничного продукта. Применение различных форм и методов обслуживания на предприятиях питания в туризме и гостеприимстве»

Краткое содержание (цель) занятия

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 55

формирование практических навыков:

- разработки туристского продукта
- организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
- использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

На основании представленных студентам программам обслуживания необходимо спроектировать услугу питания на маршруте, путем подбора предприятия общественного питания, форм и методов обслуживания туристов на предприятии питания.

Продолжительность занятия - 2 часа

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: **«Подготовка и проведение ивент-мероприятий»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

На деловой игры студенты должны организовать проведение ивент-мероприятия по разработанному сценарию:

- тимбилдинга;
- инсентив-программ;
- деловых мероприятий: проведение конференций, семинаров, участие в выставочных мероприятиях.

Продолжительность занятия - 2 часа

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

8.1 Основная литература:

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ - Москва: ФОРУМ, 2025, -432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=463723>
2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190&ysclid=m6hzvjq94174935786>
3. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=437440&ysclid=m6hzwyi9bi625033035>
4. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=444613>

8.2 Дополнительная литература:



1. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2024 режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=437436&ysclid=m6hy69uqyn165232438>

2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=435954>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства. Всё об отелях, гостиницах. Режим доступа: <http://hotelier.pro>

2. Портал про гостиничный бизнес (Pro Hotel) Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии Режим доступа: <http://ratanews.ru/>

4. Независимый гостиничный альянс (НГА) Режим доступа: <http://openhospitality.org/>

5. Российская гостиничная ассоциация (РГА) Режим доступа: <http://rha.ru/>

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса Frontdesk Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/>

7. Федерация рестораторов и отельеров России (ФРИО). Защищаем интересы бизнеса HoReCa с 1996 года) Режим доступа: <http://frio.ru/>

8. ГОСТ Р 55699-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2013 N 1346-ст) Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107032>

9. Стандарт «Листок жизни» - СТО-56171713-007-2020 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации (основан на оценке жизненного цикла и отвечает цели снижения нагрузки отрасли на окружающую среду. Новый стандарт соответствует международному системному подходу к внедрению экологических аспектов и требований экоповестки 2020-2021. Новость от 17 декабря 2021 // Экологический союз) Режим доступа: <https://ecounion.ru/utverzhdn-novyj-ekostandart-listok-zhizni-dlya-gostinicz/>

10. Экологический союз. Стандарты. Сертификация Режим доступа: <https://ecounion.ru/sertifikacziya/reestr-standartov/>

11. QA Hotel Service (Консалтинговая компания. Аудит и консалтинг проектов. Тренинги для отельеров) Режим доступа: <https://qa-hotelservice.ru/about/>

12. Bnovo. Всё для эффективного управления вашим отелем Режим доступа: <https://bnovo.ru/>

13. Дашборд TravelLine: статистика по броням и отменам Режим доступа: <https://www.travelline.ru/blog/dashboard/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: <https://znanium.com/>

4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>



5. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>

6. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «**Технологии обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства**» выступают лекционные и практические занятия семинарского типа, а также самостоятельная работа обучающихся.

Изучение дисциплины осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: лекционное занятие, практические занятия и иные формы проведения занятий, в том числе в активной и интерактивной форме. При проведении учебных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий, в том числе проблемного и проблемно-деятельностного обучения.

Занятия лекционного вида направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также для самостоятельной научной деятельности. Лекционные занятия проводятся в форме лекции-дискуссии, проблемной лекции.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области туризма и гостеприимства

По дисциплине «**Технологии обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства**» используются **интерактивные формы практических занятий:**

работа в малых группах, решение кейса.

- **самостоятельная работа обучающихся**

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине проводится с целью:

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



- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- формирования общих и профессиональных компетенций
- развитию исследовательских умений

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

Формы самостоятельной работы

Подготовка индивидуальных заданий:

- подготовка презентаций;
- работа в электронной образовательной среде;
- работа с профессиональными интернет-ресурсами.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Технологии обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
Занятия лекционного типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеомониторы,



аттестации		переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Интерактивный компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет