ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым Высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от 16.01.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б1.В.ДВ.4.1. «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.03 «Гостиничное дело»*

профиль: Гостиничный бизнес

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2025

Разработчик:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	**К.п.н., доцент Скабеева Л.И.**

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор высшей школы туризма и гостеприимства	**Д-р филос. наук, доцент Газгиреева Л.Х.**

1. Аннотация дисциплины

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к элективным дисциплинам части программы, формируемая участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «История России», «Философия», «Иностранный язык», «Физическая культура и спорт», «Инновации в профессиональной деятельности», «Менеджмент», «Информационное обеспечение профессиональной деятельности», «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности», «Виды и тенденции развития туризма», «Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом», «Технологии обслуживания в туризме», «Бизнес-планирование на предприятиях туризма и гостеприимства», «Введение в технологию обслуживания».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-2. Способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия.

ПК-2.2. Организует и контролирует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям

ПК-4. Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства.

ПК-4.1. Организовывает производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям

ПК-4.2. Обеспечивает качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонал-технологий

ПК-4.3. Организует контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам

В части освещения круга вопросов, связанных с организацией и технологий обслуживания потребителей гостиничных услуг, дисциплина раскрывает следующие тематические блоки:

1.Организацией и технологией оказания гостинично-ресторанных услуг:

- современное состояние гостиничной индустрии;
- конкурентоспособность гостиничных услуг;
- франчайзинг в гостеприимстве;
- нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг;
-организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности;
- корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса;
-основные экологические принципы работы современного отеля, экологические стандарты;
- современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна -френдли»;

2. Основами производственно-технологической деятельности ГК;

- технологии проектирования организационной структуры гостиницы, функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ;
- технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms-division)**;**
- технологии службы приема и размещения (Front-office);

© РГУТИС

- использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами;
- формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- технологии службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping);*
- использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами;
- формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*;

3. Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия:

- определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом.
- разработка листов оценки и KPI службы;
- технологии управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;

4. Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг ГК:

- требования безопасности персонала СПиР и Хаускипинг;
- производственный контроль службы Хаускипинг;
- принципы ХАССП в организации службы питания ГК;
- санитарно-эпидемиологическая безопасность ГК – современные тенденции.

Протоколы безопасности;

- аудит оценки качества и безопасности ГК.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 22 зачётные единицы, 792 часа. Преподавание дисциплины ведется на 3-м и 4-м курсах в 5-м, 6-м и 7-м, 8-м семестрах продолжительностью 18 недель для очной формы обучения и на 3, 4 и 5 курсах в 6,7,8,9 семестрах для заочной формы обучения и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов:

контактная работа с преподавателем:

- лекции: лекции-обсуждения, проблемные лекции, академические лекции.
- практические занятия: обсуждение проблемных ситуаций, обсуждение кейсов, мастер-класс; работа в малых группах, работа в малых группах над проектными предложениями, решение кейсов, выездное занятие в отель.
- групповые и индивидуальные консультации,
- самостоятельная работа обучающихся.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **22 зачётных единицы / 792 часа:** на очной форме обучения в 5 семестре составляет 6 зач. ед. (216 час.), из них 34 час. лекций; занятий семинарского типа – 54 часов (из них: 6 час. практической подготовки); консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 124 час. самостоятельной работы, форма контроля в 5 семестре – зачёт.

В 6 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 час.), из них 34 час. лекций; занятий семинарского типа – 36 час. (из них: 4 час. практической подготовки); консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 106 час. самостоятельной работы, форма контроля в 6 семестре – экзамен.

В 7 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 8 зач. ед. (288 час.), из них 54 час. лекций; занятий семинарского типа – 54 час. (из них: 4 час. практической подготовки); консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 176 час. самостоятельной работы, форма контроля в 7 семестре – зачёт.

В 8 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), из них 34 час. лекций; занятий семинарского типа – 36 час. (из них: 6 час. практической подготовки);

© РГУТИС

консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 34 час. самостоятельной работы, форма контроля в 8 семестре – экзамен.

На заочной форме обучения в 5 семестре трудоемкость составляет 3 зач. ед. (108 час.), из них 10 час. лекций; занятий семинарского типа – 10 часов; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 84 час. самостоятельной работы, форма контроля в 5 семестре – зачёт. В 6 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 8 зач. ед. (288 час.), из них 6 час. лекций; занятий семинарского типа – 6 час.; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 272 час. самостоятельной работы, форма контроля в 6 семестре – экзамен. В 7 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 9 зач. ед. (324 час.), из них 12 час. лекций; занятий семинарского типа – 12 час.; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 296 час. самостоятельной работы, форма контроля в 7 семестре – зачёт.

В 8 семестре трудоёмкость освоения дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 час.), из них 10 час. лекций; занятий семинарского типа – 10 час.; консультаций – 2 часа; промежуточной аттестации – 2 часа и 48 час. самостоятельной работы, форма контроля в 8 семестре – экзамен.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме аттестации: отчетов, защиты групповых проектов, тестирования и промежуточная аттестация в форме зачета (5-ый , 7-ой семестры); экзаменов (6-ой, 8-ой семестры) – очная форма; зачета (6,7 семестра) экзаменов (8-ой, 9-ой семестры) – заочная форма.

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)
	ПК-2	**Способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия** ПК-2.2. Организует и контролирует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям
	ПК-4	**Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства** ПК-4.1. Организовывает производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям ПК-4.2. Обеспечивает качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонал-технологий ПК-4.3. Организует контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам

3. «Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП».

© РГУТИС

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» является частью 1 блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес» и относится к элективным дисциплинам части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «История России», «Философия», «Иностранный язык», «Физическая культура и спорт», «Инновации в профессиональной деятельности», «Менеджмент», «Информационное обеспечение профессиональной деятельности», «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности», «Виды и тенденции развития туризма», «Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом», «Технологии обслуживания в туризме», «Бизнес-планирование на предприятиях туризма и гостеприимства», «Введение в технологию обслуживания».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- «Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия»;
- «Основы военной подготовки»;
- «Начальная военная и медико-санитарная подготовка»;
- «Введение в технологию обслуживания»;
- «Проектная деятельность»;
- «Организация добровольческой (волонтёрской) деятельности и взаимодействие с социально-ориентированными НКО».

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 22 зачетных единиц/ 792 акад. часов. (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

Для очной формы обучения:

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		5	**6**	**7**	**8**
Контактная работа обучающихся, в том числе:	352	92	74	112	74
Занятия лекционного типа	156	34	34	54	34
Занятия семинарского типа, в том числе:	180	54	36	54	36
Практические занятия	160	48	32	50	30
Семинары					
Практическая подготовка	20	6	4	4	6
Лабораторные работы					
Консультации	8	2	2	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	8	зачёт 2	экзамен 2	зачёт 2	экзамен 2
Самостоятельная работа	440	124	106	176	34
Общая трудоемкость час.	792	216	180	288	108
з.е.	22	6	5	8	3

© РГУТИС

Для заочной формы обучения:

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		5	**6**	**7**	**8**
Контактная работа обучающихся	92	24	16	28	24
в том числе:					
Занятия лекционного типа	38	10	6	12	10
Занятия семинарского типа, в том числе:	38	10	6	12	10
Практические занятия	38	10	6	12	10
Семинары					
Практическая подготовка	-	-	-	-	-
Лабораторные работы					
Консультации	8	2	2	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	8	зачёт 2	экзамен 2	зачёт 2	экзамен 2
Самостоятельная работа	700	84	272	296	48
Общая трудоемкость час.	792	108	288	324	72
з.е.	22	3	8	9	2

© РГУТИС

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

5.1. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, предусматривающее наличие практической подготовки (ПП)

Очная форма обучения

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы			
Семестр 5 **Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных**	1.1. Современное состояние гостиничной индустрии	4	лекции обсуждения	4	-	обсуждение проблемных ситуаций							10	Анализ сайтов: Министерства культуры; департаментов по туризму регионов; hotelier.pro; и другие источники
	1.2. Конкурентоспособность гостиничных услуг	4	проблемная лекция	4	-	обсуждение проблемных -ситуаций							10	
	1.3. Франчайзинг в гостеприимстве	4	проблемная лекция	4	-	обсуждение кейсов							10	

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
услуг														
	Контрольная точка 1			2	-	Отчет								
	1.4. Нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг	6	проблемная лекция	-	6	Выездное занятие в отель, обсуждение кейсов							20	
	Контрольная точка 2			4	-	Отчет								
	1.5. Организация и технологии гостиничной деятельности;	4	проблемная лекция	4	-	работа в малых группах							20	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно документов и учебных

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	инновационные технологии в гостиничной деятельности												пособий и др.источников из списка литературы
	1.6. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса	4	академическая лекция	4	-	работа в малых группах						20	
	контрольная точка 3			4		отчет							
	1.7. Основные экологические принципы работы современного отеля. Экологические стандарты	4	проблемная лекция	4	-	работа в малых группах						10	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	1.8. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна-френдли», «Кашрута-френдли» и другие стандарты добровольной сертификации	4	проблемная лекция	4	-	работа в малых группах							24	
	Контрольная точка 4			4	-	защита группового проекта								

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	Итого	**34**		**48**	**6**						**2**		**124**	
	Промежуточная аттестация – зачёт	2 час.												
Семестр 6 **Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности ГК**	2.1. Технологии проектирования организационной структуры гостиницы.	4	Академическая лекция	2	-	работа в малых группах							20	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно документов и учебных пособий и др.источников из списка литературы
	2.2. Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ	2	Лекция – обсуждение	2	-	обсуждение проблемных ситуаций							10	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы			
	Контрольная точка 1			2	-	Отчет							
	2.3. Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms-division)**.**	4	Академическая лекция	2	-	работа в малых группах						10	
	2.4. Технологии службы приема и размещения (Front-office)	4	Академическая лекция	2	-	работа в малых группах						16	
	Контрольная точка 2			2	-	тестирование							

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	2.5. Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	4	Лекция – обсуждение	2	-	работа в малых группах							10	
	2.6. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов гостиничного комплекса	4	Лекция – обсуждение	4	-	работа в малых группах							10	
	Контрольная точка 3			2	-	Отчет								

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	2.7. Технологии службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	4	Лекция – обсуждение	4	-	работа в малых группах							10	
	2.8. Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	4	Лекция – обсуждение	4	-	работа в малых группах							10	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно документов и учебных пособий и др. источников из списка литературы
	2.9. Формирование системы бизнес-процессов,	4	Лекция – обсуждение	-	4	Выездное занятие в отель.							10	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	регламентов для стандартов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*					Мастер-класс работа в малых группах								
	Контрольная точка 4			4	-	защита проектных предложений								
	Итого	**34**		**32**	**4**						**2**		**106**	
	Промежуточная аттестация – экзамен			2										

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы			
Семестр 7 **Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия**	3.1. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом	6	Проблемная лекция	2	-	мастер класс работа в малых группах							20
	3.2. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	6	Проблемная лекция	4	-	мастер класс работа в малых группах							20
	Контрольная точка 1			4	-	отчет							

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы			
	3.3. Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	8	Проблемная лекция	-	4	Выездное занятие в отель. Обсуждение проблемных ситуаций кейсы							20	
	3.4. Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы питания	6	Академическая лекция	6	-	обсуждение проблемных ситуаций							28	
	Контрольная точка 2			4	-	отчет								

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	3.5. Технологии управления конфликтами. Организация коммуникационного процесса с потребителем услуг	6	Проблемная лекция	4	-	обсуждение проблемных ситуаций кейсы							20	
	3.6. Разработка листов оценки и KPI службы СПиР и Хаускипинг	6	Проблемная лекция	6	-	обсуждение проблемных ситуаций кейсы							28	
	Контрольная точка 3			4	-	отчет								
	3.7. Организация и контроль процессов	8	Проблемная лекция	6	-	обсуждение проблемных							20	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
	продвижения гостиничных услуг. CRM – системы.					ситуаций кейсы								
	3.8. Цифровизация процесса контроля операционной деятельности ГК	8	Проблемная лекция	4	-	обсуждение проблемных ситуаций кейсы							20	
	Контрольная точка 4			6	-	Защита проектных предложений								

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
	Итого	**54**		**50**	**4**					**2**			**176**	
	Промежуточная аттестация – зачёт			2										
Семестр 8 **Раздел 4. Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг**	4.1. Система безопасности ГК	4	проблемная лекция	-	2	Выездное занятие в отель, работа в малых группах							4	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно документов и учебных пособий и др. источников

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы				
													из списка литературы	
	4.2. Требования безопасности персонала СПиР и Хаускипинг	4	проблемная лекция	-	4	Выездное занятие в отель, работа в малых группах кейсы							4	
	Контрольная точка 1			4	-	отчет								
	4.3. Производственный контроль службы Хаускипинг	4	лекция обсуждение	2	-	деловая игра, работа в малых группах							4	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы			
	4.4. Принципы ХАССП в организации службы питания ГК	4	проблемная лекция	4	-	работа в малых группах							4
	4.5. Санитарно-эпидемиологическая безопасность ГК – современные тенденции. Протоколы безопасности	6	лекция	2	-	решение кейсов							4
	Контрольная точка 2			4	-	Отчет (кейсы)							

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы			
	4.6. Требования по разработке паспорта безопасности ГК	4	лекция-обсуждение	2	-	работа в малых группах							4	
	Контрольная точка 3			4	-	Защита проекта 1 этап								
	4.7. Современные тенденции организация программ обучения персонала	4	лекция-обсуждение	2	-	мастер-класс, работа в малых группах							4	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практическая подготовка, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа , акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Практич. подготовка	Форма проведения	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
	4.8. Аудит оценки качества и безопасности ГК	4	лекция-обсуждение	2	-	Практическая подготовка работа в малых группах							6	
	Контрольная точка 4 Защита проекта			4	-	Защита проекта								
	Итого	**34**		**30**	**6**						**2**		**34**	
	Промежуточная аттестация – экзамен	2												

© РГУТИС

Заочная форма обучения

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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 работы				
Семестр 5 Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	1.1. Современное состояние гостиничной индустрии	2	лекции обсуждения	1	Обсуждение проблемных ситуаций							10	Анализ сайтов: Ростуризма, Министерства культуры; департаментов по туризму регионов; hotelier.pro; и другие источники
	1.2 Конкурентоспособность гостиничных услуг	2	лекции обсуждения									10	
	1.1. Франчайзинг в гостеприимстве	2	лекция									10	
	Контрольная точка 1			1	Отчет								
	1.4.Нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг	2	проблемная лекция									14	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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 работы				
	Контрольная точка 2			1	отчет								
	1.5.Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	1	проблемная лекция	2	Работа в малых группах							10	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно документов
	1.6. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса	1	Академическая лекция									10	
	контрольная точка 3			1	отчет								
	1.7. Основные экологические принципы работы современного отеля Экологические стандарты		академическая лекция									10	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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 работы				
	1.8. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна - френдли».		проблемная лекция	2	работа в малых группах над проектными предложениями							10	
	Контрольная точка 4			2	Защита проекта								
	Итого	**10**			**10**					**2**		**84**	
	Промежуточная аттестация – зачет	2 часа											
Семестр 6 Раздел 2. Основы	2.1. Технологии проектирования организационной структуры	2	Лекции	1	работа в малых группах							60	Подготовка отчетов и проектных

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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				
производственно-технологической деятельности ГК	гостиницы. Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ												предложений на основе нормативно документов и учебных пособий и др.источников из списка литературы
	Контрольная точка 1			0,5	Отчет								
	2.2. Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms-division).	1	Лекция –обсуждение	1	работа в малых группах							60	
	Контрольная точка 2			0,5	тестирование								
	2.3. Технологии службы приема и размещения (Frontoffice)	1	Лекции	1	работа в малых группах							80	
	Контрольная точка 3			1	Отчет								

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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				
	2.4 Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	2	проблемная лекция									72	
Семестр 7	**Контрольная точка 4**			1	отчет								
	Итого	**6**		**6**						**2**		**272**	
	Промежуточная аттестация – зачет			**2**									
Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия	3.1. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов гостиничного комплекса	2	академическая лекция	1	работа в малых группах							45	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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 работы				
	Контрольная точка 1			1	отчет								
	3.2. Технологии службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	2	академическая лекция	1	работа в малых группах							45	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно документов и учебных пособий и др.источников из списка литературы
	3.3. Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	1	академическая лекция	1	работа в малых группах							43	
	Контрольная точка 2			1	Отчет								
	3.4. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов службы	2	лекция – обсуждения	1	работа в малых группах							43	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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 работы				
	гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*												
	Контрольная точка 3				отчет								
	3.5. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом. Разработка листов оценки и KPI службы.	2	проблемная лекции	2	работа в малых группах							40	
	3.6. Технологии управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов	2	проблемные лекции	2	работа в малых группах							40	

© РГУТИС

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	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 работы				
	3.7. Организация и контроль процессов продвижения гостиничных услуг. CRM – системы. 3.8. Цифровизация процесса контроля операционной деятельности ГК	1	академическая лекции									40	
	Контрольная точка 4			2	Защита проекта								
	Итого	**12**		**12**						**2**		**296**	

© РГУТИС

Семестр 8 Раздел 4. Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг	4.1. Система безопасности ГК	2	проблемная лекция	0,5	работа в малых группах							4	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно документов и учебных пособий и др.источников из списка литературы
	4.2. Требования системы безопасности персонала СПиР и Хаускипинг	1	проблемная лекция	1	работа в малых группах кейсы							4	
	Контрольная точка 1			0,5	Отчет								
	4.3. Производственный контроль службы Хаускипинг	1	лекция обсуждение	0,5	работа в малых группах							4	
	4.4. Принципы ХАССП в организации службы питания ГК	1	Лекция	0,5	работа в малых группах кейсы							4	
	4.5. Санитарно-эпидемиологическая безопасность ГК – современные тенденции. Протоколы безопасности	1	Лекция	1	решение кейсов							8	
	Контрольная точка 2			1	Отчет (кейсы)								
	4.6. Требования по разработке паспорта безопасности ГК	1	лекция-обсуждение	1	работа в малых группах							8	
	Контрольная точка 3			1	Защита проекта 1 часть								
	4.7. Современные тенденции	1	лекция-	1								8	

© РГУТИС

	организация программ обучения персонала		обсуждение										
	4.8. Аудит оценки качества и безопасности ГК	2	лекция-обсуждение	1	работа в малых группах кейсы							8	
	Контрольная точка 4 Защита проекта			1	Защита проекта								
	Итого	**10**		**10**						**2**		**48**	
	Промежуточная аттестация – экзамен	**2**											

© РГУТИС

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

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

Очная форма обучения

<table>
<tr><th>Раздел дисциплины</th><th>Тема</th><th>Часы</th><th>Учебно-методическое обеспечение</th></tr>
<tr><td rowspan="9">Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг</td><td>Современное состояние гостиничной индустрии</td><td>10</td><td rowspan="10">Основная литература:
1.Быстров С.А. Организация гостиничного дела - М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640
2.Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. https://book.ru/book/939986
3.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 416 с https://znanium.ru/catalog/document?id=444782
4.Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М,2024. – 113 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=444613
5.Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. — Москва : Русайнс, 2024. — 197 с. — ISBN 978-5-466-05565-8. — URL: https://book.ru/book/953045 . — Текст : электронный.
6.Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185894
9.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190</td></tr>
<tr><td>Конкурентоспособность гостиничных услуг</td><td>10</td></tr>
<tr><td>Франчайзинг в гостеприимстве</td><td>10</td></tr>
<tr><td>Нормативные основы обеспечения качества туристских и гостинично-ресторанных услуг</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного ГК</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Основные экологические принципы работы современного отеля Экологические стандарты</td><td>10</td></tr>
<tr><td>Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна-френдли» и другие стандарты добровольной сертификации</td><td>24</td></tr>
<tr><td>Раздел 2 Основы производственно-</td><td>Технологии проектирования</td><td>20</td></tr>
</table>

Раздел дисциплины	Тема	Часы	**Учебно-методическое обеспечение**
технологической деятельности	организационной структуры гостиницы.		10Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 139 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=363746 **Дополнительная литература:** 1.Дмитриева Н. В.Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=435954 2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218488 – Режим доступа: по подписке. 3.Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. – 496 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=372104
	Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ	10	
	Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Roomsdivision)**.**	10	
	Технологии службы приема и размещения (Frontoffice)	16	
	Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	10	
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов	10	
	Технологии службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	10	
	Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	10	
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	10	
Раздел 3 Организация	Определение форм и методов контроля	20	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	**Учебно-методическое обеспечение**
контроля и оценки выполнения технологических процессов	бизнес-процессов службы управления номерным фондом.		
	Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	20	
	3.3. Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	20	
	3.4. Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы питания	28	
	Технологии управления конфликтами. Организация коммуникационного процесса с потребителем услуг	20	
	Разработка листов оценки и KPI службы службы СПиР и Хаускипинг	28	
	Организация и контроль процессов продвижения гостиничных услуг CRM – системы.	20	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
	Цифровизация процесса контроля операционной деятельности ГК	20	
Раздел 4. « Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг	Система безопасности	4	
	Требования системы безопасности персонала СПиР и Хаускипинг	4	
	Производственный контроль службы Хаускипинг	4	**Основная литература:** 1.Быстров С.А. Организация гостиничного дела - М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640 2.Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. https://book.ru/book/939986 3.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 416 с https://znanium.ru/catalog/document?id=444782 4.Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М,2024. – 113 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=444613 5.Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. — Москва : Русайнс, 2024. — 197 с. — ISBN 978-5-466-05565-8. — URL: https://book.ru/book/953045 . — Текст : электронный. 6.Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее
	Санитарно-эпидемиологическая безопасность ГК – современные тенденции. Протоколы безопасности	4	
	Принципы ХАССП в организации службы питания	4	
	Требования по разработке паспорта безопасности	4	
	Современные тенденции организация программ обучения персонала	4	
	Аудит оценки качества и безопасности	6	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	**Учебно-методическое обеспечение**
			профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185894 9.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190 10Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 139 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=363746 **Дополнительная литература:** 1.Дмитриева Н. В.Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=435954 2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218488 – Режим доступа: по подписке. 3.Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. – 496 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=372104

Заочная форма обучения

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	Современное состояние гостиничной индустрии	10	**Основная литература:** 1.Быстров С.А. Организация гостиничного дела - М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640 2.Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. https://book.ru/book/939986 3.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 416 с https://znanium.ru/catalog/document?id=444782 4.Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М,2024. – 113 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=444613 5.Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. — Москва : Русайнс, 2024. — 197 с. — ISBN 978-5-466-05565-8. — URL: https://book.ru/book/953045 . — Текст : электронный. 6.Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185894 9.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М,
	Конкурентоспособность гостиничных услуг	10	
	Франчайзинг в гостеприимстве	10	
	Нормативные основы обеспечения качества туристских и гостинично-ресторанных услуг	14	
	Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	10	
	Корпоративная этика и культура	10	
	Основные экологические принципы работы современного отеля Экологические стандарты	10	
	Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна-френдли».	10	
Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности	Технологии проектирования организационной структуры гостиницы. Функциональные	60	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия	процессы гостиничных комплексов в АСУ		2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190 10Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 139 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=363746 **Дополнительная литература:** 1.Дмитриева Н. В.Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=435954 2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218488 – Режим доступа: по подписке. 3.Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. – 496 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=372104
	Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Roomsdivision)	60	
	Технологии службы приема и размещения (Frontoffice)	62	
	Использование АСУ ОПЕРА для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	72	
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов	45	
	Технологии службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	45	**Основная литература:** 1.Быстров С.А. Организация гостиничного дела – М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640 2.Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева
	Использование АСУ ОПЕРА для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со	40	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
	службами		Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. https://book.ru/book/939986 3.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. – 416 с https://znanium.ru/catalog/document?id=444782 4.Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М,2024. – 113 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=444613 5.Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. — Москва : Русайнс, 2024. — 197 с. — ISBN 978-5-466-05565-8. — URL: https://book.ru/book/953045 . — Текст : электронный. 6.Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. И доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014869-4. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185894 9.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190 10Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 139 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=363746
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	40	
	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом. Разработка листов оценки и KPI службы	40	
	Технологии управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов	40	
	.7. Организация и контроль процессов продвижения гостиничных услуг. CRM – системы. 3.8. Цифровизация процесса контроля операционной деятельности ГК	32	
Раздел 4.« Технологии обеспечения безопасностигостиничных услуг	Система безопасности	10	
	Требования системы безопасности персонала СпиР и Хаускипинг	10	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
			Дополнительная литература: 1.Дмитриева Н. В.Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=435954 2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 242 с. + Доп. Материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. – ISBN 978-5-16-015561-6. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218488 – Режим доступа: по подписке. 3.Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2018. – 496 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=372104
	Производственный контроль службы Хаускипинг	12	**Основная литература:** 1.Быстров С.А. Организация гостиничного дела – М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640 2.Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. https://book.ru/book/939986 3.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. – 416 с
	Принципы ХАССП в организации службы питания	14	
	Санитарно-эпидемиологическая безопасность ГК – современные тенденции. Протоколы безопасности	8	
	Требования по разработке паспорта безопасности ГК	8	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
	Современные тенденции организация программ обучения персона	10	https://znanium.ru/catalog/document?id=444782 4.Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М,2024. – 113 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=444613 5.Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. — Москва : Русайнс, 2024. — 197 с. — ISBN 978-5-466-05565-8. — URL: https://book.ru/book/953045 . — Текст : электронный. 6.Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. И доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014869-4. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185894 9.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190 10Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 139 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=363746 **Дополнительная литература:** 1.Дмитриева Н. В.Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=4359
	Аудит оценки качества и безопасности	8	

© РГУТИС

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
			54 2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 242 с. + Доп. Материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. – ISBN 978-5-16-015561-6. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218488 – Режим доступа: по подписке. 3.Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2018. – 496 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=372104

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

Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечиваюший формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
ПК-2	**Способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия**				
ПК-2.2	Организует и контролирует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям	Раздел 3. Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия Раздел 4.«Технологии продвижения и реализации гостинично-	- нормативные требования по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей	- использовать санитарно-эпидемиологические требования и требования охраны труда для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия	- методами внедрения санитарно-эпидемиологических требований в производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

© РГУТИС

		ресторанных услуг и продуктов»			
ПК-4	**Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства**				
ПК-4.1.	Организовывает производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям	Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	- теоретические основы организации производственно-технологические процессов гостевого цикла обслуживания	- разрабатывать и планировать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и требованиям системы классификации гостиниц - использует современные технологии в т.ч. информационные и коммуникационные для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия	- навыками формирования производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и с использованием современных технологий в т.ч. информационных и коммуникационных для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия; - разработки алгоритмов взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса
ПК-4.2.	Обеспечивает качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонал-технологий	Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности ГК	- теоретические основы организации контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса - основы конфликтологии и стрессоустойчивости в гостеприимстве	- координировать работу согласно внутрикорпоративным стандартам; - применять методы по обеспечению лояльности подчиненных гостиничного предприятия и; - применять стандарты конфликтных ситуаций и корпоративной культуры	- навыками применения современных персонал-технологий для обеспечения контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания
ПК-4.3.	Организует контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным	Раздел 3. Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного	- стандарты гостевого цикла обслуживания; - основы разработки системы качества гостиничного	- разрабатывать критерии оценки качества обслуживания и выполнения операционных процедур (СОП) (служб, отделов)	- навыками организации контроля качества предоставления, реализации и продвижения гостиничных услуг согласно

© РГУТИС

	требованиям и разработанным стандартам	предприятия Раздел 4.«Технологии продвижения и реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов»	предприятия	гостиничного предприятия; - разрабатывать стандарты и чек-листы сотрудников департаментов (служб, отделов),критерии KPI; -совершенствовать стандарты, согласно аудиту внешнего и внутреннего контроля качества	нормативным требованиям и разработанным стандартам

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 нормативных требований по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей. Умение использовать санитарно-эпидемиологические требования и требования охраны труда для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия. Владение методами внедрения санитарно-эпидемиологических требований в производственно-технологические процессы гостиничного предприятия.	Отчет, кейсы, тестирование, защита проектов	Студент демонстрирует знание нормативных требований по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей. Студент демонстрирует умение использовать санитарно-эпидемиологические требования и требования охраны труда для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия. Студент демонстрирует владение методами внедрения санитарно-эпидемиологических требований в производственно-технологические процессы гостиничного предприятия.	Закрепление способности организовывать и контролировать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям
Знание теоретических основ организации производственно-технологические процессов гостевого цикла обслуживания; теоретических основ организации контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; основ конфликтологии и стрессоустойчивости в гостеприимстве; стандартов гостевого цикла обслуживания; основ разработки системы качества гостиничного	Отчет, кейсы, тестирование, защита проектов	Студент демонстрирует знание теоретических основ организации производственно- технологические процессов гостевого цикла обслуживания; теоретических основ организации контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; основ конфликтологии и стрессоустойчивости в гостеприимстве; стандартов гостевого цикла обслуживания; основ разработки системы качества гостиничного предприятия. Студент демонстрирует умение разрабатывать и планировать производственно- технологические	Закрепление способности организовывать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям; обеспечивать качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения

© РГУТИС

предприятия. Умение разрабатывать и планировать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и требованиям системы классификации гостиниц; использует современные технологии в т.ч. информационные и коммуникационные для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия; координировать работу согласно внутрикорпоративным стандартам; применять методы по обеспечению лояльности подчиненных гостиничного предприятия; применять стандарты конфликтных ситуаций и корпоративной культуры; разрабатывать критерии оценки качества обслуживания и выполнения операционных процедур (СОП) (служб, отделов) гостиничного предприятия; разрабатывать стандарты и чек-листы сотрудников департаментов (служб, отделов),критерии KPI; совершенствовать стандарты, согласно аудиту внешнего и внутреннего контроля качества. Владение навыками формирования производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и с использованием современных технологий в т.ч. информационных и коммуникационных для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия; разработки алгоритмов взаимодействия между службами и координации деятельности		процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и требованиям системы классификации гостиниц; использует современные технологии в т.ч. информационные и коммуникационные для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия; координировать работу согласно внутрикорпоративным стандартам; применять методы по обеспечению лояльности подчиненных гостиничного предприятия; применять стандарты конфликтных ситуаций и корпоративной культуры; разрабатывать критерии оценки качества обслуживания и выполнения операционных процедур (СОП) (служб, отделов) гостиничного предприятия; разрабатывать стандарты и чек-листы сотрудников департаментов (служб, отделов),критерии KPI; совершенствовать стандарты, согласно аудиту внешнего и внутреннего контроля качества. Студент демонстрирует владение навыками формирования производственно- технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и с использованием современных технологий в т.ч. информационных и коммуникационных для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия; разработки алгоритмов взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса; навыками применения современных персонал-технологий для обеспечения контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания; навыками организации контроля качества предоставления, реализации и продвижения гостиничных услуг согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам.	современных персонал-технологий**;** организовывать контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам

© РГУТИС

гостиничного комплекса; навыками применения современных персонал-технологий для обеспечения контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания; навыками организации контроля качества предоставления, реализации и продвижения гостиничных услуг согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам.			

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 – отчет

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при отчете

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– 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	– Обучающийся показывает всесторонние 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

© РГУТИС

	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	программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– 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: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– 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 целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии,	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере

© РГУТИС

«3»	исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала отчета

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – кейсы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;

© РГУТИС

	– выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий по 1 этапу контрольной точки

Критерии оценки	**Количество баллов**
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

Средство оценивания – группового проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Критерии оценки	**Баллы**
Проработаны все этапы разработки концепции ГК/гостиничной сети	**0-20**
Обосновано конкурентное преимущество ГК (не менее 5-8 показателей)	**0-10**
Оформление, визуализация проекта	**0-5**
KPI*	
Итоговый балл	**%** KPI

Для комплексного формирования компетенций необходимо учитывать опыт западных школ по гостиничному бизнесу и на занятиях у студентов должны вырабатываться такие важные качества для гостеприимства как доброжелательность, гостеприимство, деловой стиль, а также практический навык работы в команде. Для этого к итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий.

KPI - участия в проекте

	Критерии оценки \ студент	**1**	**2**	**3**	**4**

© РГУТИС

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.
- 15% - 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.
– 15 % – 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.
– 15% – 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.

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

Средство оценивания – тестирование

© РГУТИС

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

Средство оценивания - Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	**Критерии оценивания**	**Показатели оценивания**
«5»	– 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	– Обучающийся показывает всесторонние 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
	– 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	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной идополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;

© РГУТИС

«4»	требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

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.

© РГУТИС

Номер п\п	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
5 семестр			
1	**Раздел 1. «Организация и технологии оказания различных гостинично-ресторанных услуг»** 1.1.Современное состояние гостиничной индустрии 1.2 Конкурентоспособность гостиничных услуг 1.3. Франчайзинг в гостеприимстве	**Контрольная точка 1** Отчет - эссе «Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта» - эссе «Состояние и тенденции развития франчайзинга в гостеприимстве и деятельности гостиничных операторов»	Студентам следует проанализировать источники информации о сетевых гостиничных операторах в списке литературы, на рис. 1 и рис. 2, а также на следующих профессиональных сайтах: а) http://www.hotelier.pro (актуальные интервью в разделах туризм и др.) б) журналы и сайты по туризму и гостиничному дело; в) Катькало В. С., Шемракова В. Н. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса / СПб.: Высшая школа менеджмента; 2008. — 384 с. Режим доступа http://www.znanium.com отчет должен содержать: - 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 регионамза 5 лет (сделать диаграмму по любому региону); - рейтинг 10 лидирующих регионов по приему иностранных и российских туристов (в виде диаграммы). - отзывы в ОТА потребителей российского и туристского продукта - рейтинги международных и российских гостиничных операторов по странам и регионам РФ;- показатели деятельности в целом по РФ м регионах (объем номерного фонда, доля в общем объеме КСР и др.) Для представления отчета следует выбрать любой регион РФ Оценка осуществляется по таблице***Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***Срок сдачи 4 неделя***

© РГУТИС

2	Раздел 1 1.4.Нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг	**Контрольная точка 2** отчет по нормативно-правовой базе гостиничной деятельности.	В отчет включить: 1 таблицу по нормативному документу, выбранного из списка: указать название требования и разъяснение требований из нормативных документов. 2. В заключение анализа добавить практические примеры *Оформление в документе Word, объем 5-8 стр. см. пример методических указаний в РП дисциплины* Оценка осуществляется по таблице***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***Срок сдачи 10 неделя***
3	Раздел 1. 1.5.Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности 1.6. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса	**Контрольная точка 3** отчет «Корпоративная культура гостинично-ресторанного комплекса»	В отчет включить:- краткие тезисы по кейсу 5;- доминирующие ценности (основные ценности, которых придерживается организация и которые должны разделять и ее члены);- деловая этика организации, основы стандартов поведения, принципы, нормы, правила организации, связанные с поведением в организации, отношениями с деловыми партнерами, потребителями, обществом, и т. п. Оценка осуществляется по таблице: ***Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач.Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе.*** ***Срок сдачи 14 неделя***
4	Раздел. 1. 1.7. Основные экологические принципы работы современного отеля Экологические стандарты. 1.8. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна - френдли».	**Контрольная точка 4** Защита группового проекта ***«Разработка проектных предложений по подготовке гостиницы к сертификации по стандартамХаляль-френдли, «Чайна-френдли», «Листок жизни» или других стандартов добровольной сертификации»*** проводится в виде деловой игры	Проект должен содержать: - перечень нормативных требований к оснащению, оборудованию, бизнес-процессам, регламента обслуживания по стандартам Халяль-френдли, «Чайна-френдли», «Листок жизни» или другой стандарт добровольной сертификации; -описание технических и технологических составляющих по стандартам Халяль-френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» и др.; - расчет дополнительных затрат на оснащение гостиницы в соответствии со стандартами Халяль-френдли, «Чайна - френдли», «Листок жизни» и др. и ожидаемый эффект. ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который***

© РГУТИС

			в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте. ***Срок сдачи 17 неделя***
		Зачет	Ответить на теоретические вопросы
6 семестр			
5	**Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности ГК** 2.1.Технологии проектирования организационной структуры гостиницы. 2.2.Функциональные процессы гостиничных комплексов	**Контрольная точка 1** Отчет: Сравнительный анализ автоматизированных систем управления гостиницами»	*Требование к подготовке защиты:* наличие отчета по сравнительному анализу систем управления гостиницами: по основным критериям: - отзывы в интернете и отзывы, проведенные методом интервью - цена; - функциональные особенности; - особенности использования. ***Срок сдачи 4 неделя***
6		**Контрольная точка 2** Тестирование	- тестирование Тест 1 и тест 2 – соотнести процессы обслуживания с этапами (цифрами) Оценка осуществляется по таблице**:** ***Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий по 1 этапу контрольной точки и Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 2 этапу контрольной точки*** ***Срок сдачи 7 неделя***
7	Раздел 2 2.4.Технологии службы приема и размещения (Frontoffice) 2.5. Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами	**Контрольная точка 3** Отчет Предпроектные предложения Разработка системы технологических операционных процедур для стандарта СПиР	Содержание предпроектных предложений по разработке системы технологических операционных процедур для стандарта СПиР: проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта СПиР с использованием АСУ Оценка осуществляется по таблице***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***Срок сдачи 12 неделя***
8	Раздел 2. 2.7.Технологии службы гостиничного хозяйства	**Контрольная точка 4** Отчет Предпроектные предложенияпо теме:	Содержание предпроектных предложений по разработке системы технологических операционных процедур для стандарта

© РГУТИС

	(Housekeeping) 2.8.Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами 2.9.Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы (Housekeeping)	Разработка системы технологических операционных процедур для стандарта Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)	Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping): - проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; - описать подробно и поэтапно технологические процессы Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping) с использованием АСУ Оценка осуществляется по таблице***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***Срок сдачи 17 неделя***
		Экзамен	Ответить на теоретические вопросы
7 семестр			
9	**Раздел 3. Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия**3.1. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом. 3.3. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения 3.4.Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)* 3.6. Разработка листов оценки и KPI службы	**Контрольная точка 1** Отчет Предпроектные предложения по теме: Разработка чек-листов (листов оценки качества) и показатели KPI службы приема и размещения (Frontoffice)»	Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) службы приема и размещения (Frontoffice)и показатели KPI службы приема и размещения (Frontoffice): - проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта СПиР Оценка осуществляется по таблице***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***Срок сдачи 5 неделя;*** ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.*** ***Срок сдачи 4 неделя***

© РГУТИС

		Контрольная точка 2Отчет Предпроектные предложенияпо теме «Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*»	Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)» -проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, - согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)сформировать листы оценки качества, Оценка осуществляется по таблице ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.*** ***Срок сдачи 10 неделя***
		Контрольная точка 3 Отчет Предпроектные предложения по теме: Разработка показателей KPIслужбы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*	Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) и показатели KPIслужбы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*: - сформировать листы оценки качества из стандарта службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping),* - оценить выполнение технологических операционных процедур в процентах и баллах и во взаимосвязи с KPI. Оценка осуществляется по таблице***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.*** ***Срок сдачи 14 неделя***

© РГУТИС

		Контрольная точка 4 Защита Проектных решений по разработке **«Положения по службе**	Содержание основных положений службы составляется: функция службы; стандарты операционных процедур (СОП) службы; листы оценки качества во взаимосвязи с KPI ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.*** ***Срок сдачи 17- 18 неделя***
		Зачет	Ответить на теоретические вопросы
8 семестр			
9	**Раздел 4. «Технологии продвижения и реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов»** 4.1. Система безопасности ГК 4.2 Требования безопасности персонала персоналаСПиР и Хаускипинг»	**Контрольная точка 1*«Анализ нормативной документации для обеспечения качества и безопасности ГК»*** Подготовка аналитического отчета по следующим нормативным документам	Подготовка аналитического отчета по следующим нормативным документам: - ФЗ РФ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" N 52-ФЗ от 30.03.1999 (с изменениями на 13 июля 2020 года) - ФЗ РФ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30.12.2009 № 384-ФЗ (с изменениями на 2 июля 2013 года) - ФЗ РФ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 N 29-ФЗ (с изменениями на 13 июля 2020 года) - Постановление Правительства РФ 2025 г. 1951 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" Оформление отчета в документе Word – объем 10 стр. ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***Срок сдачи 3 неделя***
	Раздел 4. 4.5. Санитарно-эпидемиологическая безопасность ГК – современные тенденции. Протоколы безопасности	**Контрольная точка 2** отчет ***«Разработка протоколов (стандартов) санитарно-эпидемиологической безопасности »*** Разработка протоколов (стандартов) санитарно-эпидемиологической безопасности и AntiCovid.	Задание: Проанализировать протоколы безопасности (инструкции, стандарты) санитарно-эпидемиологической безопасности по приведенной таблице различных гостиничных брендов. В результате проведенного анализа гостиничных брендов предложить протокол (стандарт) безопасности для выбранной гостиницы ***Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий по 1 этапу контрольной точки и***

© РГУТИС

			Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 2 этапу контрольной точки ***Срок сдачи 8 неделя***
	Раздел 4. 4.6. Требования по разработке паспорта безопасности ГК	**Контрольная точка 3** Защита проводится в виде деловой игры «**Подготовительная работа по разработке «Паспорта безопасности ГК»**	На деловой игре студенты должны представить проект «Паспорт безопасности ГК», согласно нормативных требований. ***Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе*** ***Срок сдачи 13 неделя***
	Раздел 4. 4.8. Аудит оценки качества и безопасности ГК	**Контрольная точка 4** ***Подготовка и*** «**Разработка чек-листов по проведению аудита обеспечения безопасности ГК**	На деловой игре по защите 4 контрольной точке, В проекте необходимо представить: - мероприятия по организации производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно санитарно- эпидемиологическим требованиям; - чек-листы работы персонала с учетом обеспечения санитарно-эпидемиологических требований, - представить техническое задание на поставку моющих, чистящих и дезинфицирующих средств; - чек- листы по содержанию оборудования и оснащения согласно требований безопасности, в т.ч.санитарно-эпидемиологических требований - разработка стандартов техники безопасности для персонала ***К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.*** ***Срок сдачи 18 неделя***
		Экзамен	Ответить на теоретические вопросы

ФОС для диагностических работ

ПК-2.2	ПК-2.2. Организует и контролирует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям

© РГУТИС

ПК-4	ПК-4.1. Организовывает производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям ПК-4.2. Обеспечивает качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонал-технологий ПК-4.3. Организует контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам

Задания для проведения промежуточной аттестации
(оценки компетенции ПК-2.2)

<table>
<tr><th>Номер задания</th><th>Содержание задания</th></tr>
<tr><td></td><td><u>Тип задания:</u> задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия (1-4)
Критериями ответа могут быть, например:
1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие;
2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите <u>соответствие.</u>

<table>
<tr><td>А. При процедуре оценки персонала в процессе классификации гостиниц и иных средств размещения не проверяется знание</td><td>1.защита прав потребителей гостиничных услуг, самого предприятия гостиничного бизнеса, его структурных подразделений и сотрудников</td></tr>
<tr><td>Б. По каким стандартам в России предприятия могут разрабатывать систему менеджмента пищевой безопасности?</td><td>2.Санитарно-эпидемиологических нормы и правила
Правила пожарной безопасности
Инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях</td></tr>
<tr><td>В\. Целями системы качества и безопасности являются:</td><td>3. контроль за санитарным состоянием бассейнов, бань, саун, массажных кабинетов и т. д.
- контроль своевременности сбора и удаления отходов производства;
- контроль эффективности работ по дезинфекции и дератизации</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

© РГУТИС

	Г. Меры безопасности и контроля должны быть предусмотрены в гостинице по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности и защите (жизни и здоровья) гостя, предотвращение рисков возникновения инфекционных и неинфекционных заболеваний по вине гостиницы	4.ИСО 22000–2018 «Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов – Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»

2. **Необходимо:**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие.

А. Составляющими системы безопасности гостиницы являются	1. Reception.
Б. Служба по предоставлению питания в номер	2.проверка начисленных платежей на счета гостей
В. Основные функции ночного аудита	3.подсистемы кадровой, правовой, финансовой, экономической безопасности
Г. Укажите точный синоним термина Frontdesk	4. Room-service

3. **Необходимо:**

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие.

Прочитайте текст и установите соответствие.

А. Органолептический метод оценки качества означает:	1. стандарт системы менеджмента безопасности пищевой продукции;
Б. Качество - как можно дифференцировать	2.использование органов чувств человека (зрение, осязание, обоняние, слух);
В. ХАССП – это…	3.несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора

© РГУТИС

	Г.Продолжите - «Закон о защите прав потребителей»: *Недостаток товара (работы, услуги) …*	4.техническое качество, функциональное качество, этическое (социальное) качество

4.

Необходимо:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие.

А. Контроль качества услуги	1**.** контроль за санитарным состоянием бассейнов, бань, саун, массажных кабинетов и т. д. - контроль своевременности сбора и удаления отходов производства; - контроль эффективности работ по дезинфекции и дератизации
Б. Инвентаризация это	2. совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.
В. Система ХАССП	3. контроль и периодическая проверка наличия, состояния и оценки материально-технических средств гостиничного предприятия, их соответствия данным бухгалтерского учета.
Г. Меры безопасности и контроля должны быть предусмотрены в гостинице по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности и защите (жизни и здоровья) гостя, предотвращение рисков возникновения инфекционных и неинфекционных заболеваний по вине	4.концепция, предусматривающая систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции и анализ рисков и критические контрольные точки

© РГУТИС

	гостиницы	

Номер задания	Содержание задания
	Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности (5-7) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие; 2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
5.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность регистрации и поселения гостей в отеле: 1. установление методы оплаты 2. выбор комнаты и тарифа 3. регистрация в системе 4. выдача ключа от номера 5. пререгистрация 6. реакция на дополнительные запросы гостей 7. проводы гостя в номер
6.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. **Установите правильную последовательность выписки и расчетов с гостями** 1. распечатка баланса и предложение на сверку гостю 2. выдача документов об оплате гостю 3. проверка информации о госте и начисленных ранее суммах в системе 4. получение информации о еще не начисленных суммах 5. проверка способа окончательной оплаты услуг 6. проверка корреспонденции 7. реакция на возможные несогласия гостя о начисленных суммах 8. проведение расчета за оказанные услуги 9.завершение процедуры выписки гостя в системе и обновление статуса номера Варианты: 1. 1-2-3-4-5-6-7-8-9 2. 6- 3-4-1-7-5-8-2-9 3. 6-4-5-1-3-2-7-8-9 4. 4-6-5-3-2-7-8-1-9

© РГУТИС

7.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. **Процесс бронирования, который включает следующие операционные процедуры:** 1. Определение наличия свободных номеров 2. Предоставление информации об актуальных тарифах, вариантах оплаты, условиях бронирования и аннулирования, основных правилах проживания в отеле 3. Получение заявки 4. Подтверждение бронирования 5. Регистрация предварительного заказа, уточнение дат пребывания, ФИО гостей, контактных данных, дополнительных пожеланий, способов оплаты
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора (8-11) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
8.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. 1.Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность. 2.Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации. варианты 1. Согласно требованиям безопасности и стандартам обслуживания горничная не имеет право никому открывать дверь номера 2. Предложить варианты помощи взаимодействия со службой СПиР по действию в данной ситуации: - открыть дверь номера - помочь связаться со службой СПирР и установить принадлежность номера на данную дату обратившейся гости - подержать сумки и подождать пока гость найдет ключ

© РГУТИС

9.	Необходимо: 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Соотнесите название позиции сотрудника коммерческой службы отеля с ее функционалом - MICE-менеджер: 1. Организация деловых мероприятий 2. Продвижение в соц.сетях 3. Управление доходами
10.	Необходимо: 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Соотнесите название позиции сотрудника службы отеля с ее функционалом - Revenue-менеджер: 1. Организация мероприятий 2. Управление доходами 3. Продвижение в соц.сетях
11.	Необходимо: 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания** **Обсуждение целей системы качества и безопасности** **Проект системы безопасности гостиницы в документальном виде…** **Кол-во правильных ответов - 1** 1. не обязателен для составления; 2. составляется по усмотрению руководителя службы безопасности гостиницы; 3. заказывается в консалтинговой компании 4. составляется в обязательном порядке и утверждается генеральным директором гостиницы
Номер задания	**Содержание задания**
	Тип задания: задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора (12-14) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи;

© РГУТИС

	2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
12.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** Загородный отель – в ресторане играет популярная музыка - какие права могут быть нарушены – название и статья - организационные мероприятия - что можно (нужно) сделать, чтобы избежать штрафов
13.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** Гостиница 3* в рекламе позиционировалась как 4* В ответе указать: - какие нормативные документы нарушаются – название и раздел - организационные мероприятия
14.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** Обоснуйте какие меры безопасности и контроля должны быть предусмотрены в гостинице по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности и защите (жизни и здоровья) гостя, предотвращение рисков возникновения инфекционных и неинфекционных заболеваний по вине гостиницы
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки (15-17) Критериями ответа могут быть: 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.
15.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа.

© РГУТИС

	3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** При процедуре оценки персонала в процессе классификации гостиниц и иных средств размещения не проверяется знание (выберите один правильный ответ) 1.Санитарно-эпидемиологических норм и правил 2.Правил пожарной безопасности 3.Инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях 4.нет правильного ответа
16.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Составьте основные разделы регистрационной карты гостя
17.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Составьте основные требования контроля по Программе Производственного Контроля (ППК) для гостиницы

Задания для проведения промежуточной аттестации
(оценки компетенции ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3)

Номер задания	Содержание задания
	Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия (1-4) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие; 2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
1.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

© РГУТИС

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие.

А. Контроль качества услуги	1. контроль за санитарным состоянием бассейнов, бань, саун, массажных кабинетов и д. - контроль своевременности сбора и удаления отходов производства; - контроль эффективности работ по дезинфекции и дератизации; анализ рисков и критические контрольные точки)
Б. Инвентаризация это	2. совокупность операций, включающих проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями
В. Система ХАССП	3. контроль и периодическая проверка наличия, состояния и оценки материально-технических средств гостиничного предприятия, их соответствия данным бухгалтерского учета.
Г. Меры безопасности и контроля должны быть предусмотрены в гостинице по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности и защите (жизни и здоровья) гостя, предотвращение рисков возникновения инфекционных и неинфекционных заболеваний по вине гостиницы	4.концепция, предусматривающая систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции

2.

Необходимо:
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие.

А. В структуре управления гостиничным предприятием: отметьте контактные службы гостиничного предприятия	1.Банкетная служба

© РГУТИС

	Б. Основные функции ночного аудита	2. Room-service
	В. Служба по предоставлению питания в номер	3. night audit - проверка начисленных платежей на счета гостей
	Г. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях:	4. служба приема и размещения; служба сервиса; служба бронирования.

3. **Необходимо:**
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:

А. Малое средство размещения	1. время, установленное для заезда и выезда
Б. Бронирование	2.гостиница с номерным фондом менее 50 номеров
В. Расчетный час	3. Предварительный заказ мест и номеров в гостинице
	4. Имущественный комплекс, предназначенный для оказа услуг

4. **Необходимо:**
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
Формулировка задания:
Прочитайте текст и установите соответствие

А Загрузка % (Occupancy)	1. доход с продажи номерного фонда делить на количество проданных номеров за отчетный период.
Б. Как рассчитывается показатель ADR средняя доходность номера	2.отношение чистой выручки от продаж номерного фонда на общее количество проживающих гостей
В. Как рассчитывается показатель RevPAR	3. количество занятых номеров на количество номеров в отели и умножить на 100%
Г. Как рассчитывается показатель RevPAC:	4.отношение чистой выручки от продаж номерного фонда на общее количество доступных для проживания номеров г) отношение чистой выручки от продаж номерного фонда на общее количество

© РГУТИС

	проживающих гостей
Номер задания	**Содержание задания**
	Тип задания: задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности (5-7) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ А2Б4В1Г3: 1 балл – полное правильное соответствие; 2) ответ 4321567: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
5.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий сотрудника отдела бронирования при работе с письмом на внесение изменений в ранее оформленную бронь: 1. Подколоть к первоначальному письму новую заявку на коррекцию. 2. Внести изменения в программу. 3. Отправить письмо-подтверждение новых условий брони клиенту. 4. Сложить все письма (заявку и коррекцию) в действующую картотеку. 5. Найти в картотеке первоначальное письмо-заявку на бронирование. Варианты: 1. 1-2-3-4-5; 2. 5-4-1-3-2; 3. 2-5-1-3-4; 4. 1-3-2-5-4.
6.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Обоснуйте для службы Хаускипинг последовательность проведения видов уборочных работ номерного фонда: **Варианты:** 1. ежедневная текущая уборка; 2. номера, которые освободились после выезда гостей, так как их тоже необходимо сдать под заселение; 3.забронированные номера, так как эти номера должны быть готовы к определенному времени;

© РГУТИС

	4. номера VIP-гостей; 5. вечерний сервис; 6. номера по просьбе гостей; 7.уборка номеров после вечерних и ночных отъездов.
7.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135). **Формулировка задания:** Прочитайте текст и установите последовательность. Процесс бронирования, который включает следующие операционные процедуры: 6. Определение наличия свободных номеров 7. Предоставление информации об актуальных тарифах, вариантах оплаты, условиях бронирования и аннулирования, основных правилах проживания в отеле 8. Получение заявки 9. Подтверждение бронирования 10. Регистрация предварительного заказа, уточнение дат пребывания, ФИО гостей, контактных данных, дополнительных пожеланий, способов оплаты
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора (8-11) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.
8.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. Формулировка задания: Какой орган исполнительной власти является координатором порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ: 1. Росстандарт РФ 2. Российская гостиничная ассоциация 3. Минэкономразвития 4. Роспотребнадзор РФ 5. Ростуризм
9.	**Необходимо:**

© РГУТИС

	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** В ходе какой процедуры, проводимой службой приема и размещения на ежедневной основе, проводится проверка клиентских счетов? 1. night audit; 2. pass on log; 3. Credit control; 4. mystery shopper
10.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** При оказании услуги низкого качества гостиница должна выплачивать клиенту неустойку в размере: 1. 1 % от суточной стоимости номера; 2. 3 % от суточной стоимости номера; 3. 10 % от суточной стоимости номера 4. по договоренности
11.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Формулировка задания:** Проверке номера при выезде гостя обнаружено разбитое зеркало и сломанное кресло. Какие действия необходимо предпринять: 1. Зафиксировать факт порчи имущества в номере, составив акт о порче имущества. Акт подписывает комиссия в составе сотрудников смены, в которой обнаружен факт порчи имущества в номере 2. Сообщить в СПиР 3. Предъявить сумму компенсации гостю
Номер задания	**Содержание задания**
	Тип задания: задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора (12-14) Критериями ответа могут быть, например: 1) ответ 2: 1 балл – совпадение с верным ответом, 0 баллов – остальные случаи; 2) ответ 135: 1 балл – полный правильный ответ, 0 баллов – остальные случаи.

© РГУТИС

12.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов. 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** Организационные формы и структура управления гостиничным предприятие отметьте контактные службы гостиничного предприятия: 1. инженерно-эксплуатационная служба: 2. служба приема и размещения; 3.коммерческая служба; 4. служба эксплуатации номерного фонда; 5. служба обслуживания; 6. финансовая служба; 7. служба бронирования.
13.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** Составьте для гостиницы перечень основных договоров обеспечения санитарно- эпидемиологической безопасности ГК 1. Договоры - на вывоз и утилизацию мусора – ТБО - на проведение очистки и дезинфекции систем вентиляции и кондиционирования - на вывоз и утилизацию люминесцентных ламп - на дератацию и дезинсекцию - на проведение периодических медицинских осмотров - договор на мытье фасадов и окон - на стирку - договор на дезинфекцию гостевых матрасов 2. Протоколы лабораторных исследований, измерений: - оценки искусственной освещенности на рабочем месте. - оценки параметров микроклимата на рабочем месте: - перемещение чистых и грязных потоков в виде схемы на А-4 3. Журналы - учета работ по проведению очистки и дезинфекции систем вентиляции и кондиционирования гостиницы - учета получения и расхода дезинцифицирующих средств 4. Списки:

© РГУТИС

	- (контингенты) работников, занятых на вредных работах
14.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов (2 или 3). 4. Записать последовательно номера (или буквы) выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, 135). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов. **Формулировка задания:** При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ: 1. неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах; 2. правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице; 3. вещи проживающего трогать руками нельзя; 4 правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки (15-17) Критериями ответа могут быть: 1) правильность; 2) полнота; 3) логика изложения; 4) обоснованность ответа.
15.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Загородный гостиничный комплекс с собственным предприятием питания готовится к открытию, перед руководителем службы питания стоит задача подготовить всю обязательную документацию
16.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Назовите и обоснуйте с помощью, каких методов можно провести контроль и аудит качества обслуживания гостиничного предприятия

© РГУТИС

17.	**Необходимо:** 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. Прочитать текст и записать развернутый обоснованный ответ. В случае расчетной задачи записать решение и ответ. **Формулировка задания:** Перечислите какие объекты контроля внутри гостиницы следует оценивать при организация внутреннего контроля?

Семестр 5

Вопросы для зачёта

1. Современное состояние гостиничной индустрии
2. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии
3. Влияние внутренних и внешних факторов наразвитие гостиничной индустрии
4. Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта
5. Современные технологии продвижения услуг гостиничного предприятия
6. Франчайзинг в гостеприимстве
7. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом
8. Независимые и франчайзинговые компании
9. Характеристика международных и российских гостиничных операторов
10. Рейтинги международных и российских гостиничных операторов
11. Задачи и процедура сертификация услуг гостиниц
12. Порядок проведения работ по классификации
13. Организация работ по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
14. Нормативные документы по классификации туристских услуг, средств размещения и услуг средств размещения
15. Нормативные основы качества обслуживания
16. Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг
17. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса
18. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания
19. Принципы профессионального поведения сотрудника
20. Профессиональная этика и этикет
21. Современные тенденции по управлению командой в индустрии гостеприимства
22. Общая система ценностей, правила работы, интеграция всех участников команды в проект
23. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий
24. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли»,
25. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Чайна-френдли»
26. Общие приёмы организации обслуживания потребителей гостинично-ресторанных услуг
27. Особенности обслуживания многонациональных клиентов
28. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями
29. Основные экологические принципы работы современного отеля

© РГУТИС

30. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Зеленый листок»

Семестр 6: Экзаменационные вопросы

1. Основы проектирования организационной структуры различных типов гостиничных предприятий
2. Организационная структура гостиничных предприятий
3. Системы АИС вгостинично-ресторанном бизнесе
4. Функции руководителей высшего звена управления
5. Технология работы службы бронирования и размещения
6. Взаимодействие синженерной службой
7. Взаимодействие со службой безопасности
8. Взаимодействие со службой питания
9. Взаимодействие со службой персонала
10. Технология работы службы маркетинга и продаж
11. Стандарты работы служб отеля (национальные, внутриотраслевые, сетевые, корпоративные)
12. Информационное обеспечение гостинично-ресторанной деятельности
13. Разработка штатного расписания
14. Принципы планирования численности персонал служб бронирования и размещения
15. Принципы планирования численности персонал службы питания
16. Принципы планирования численности персонал службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)
17. Разработка должностных инструкций персонала
18. Профессиональные стандарты в гостиничной индустрии
19. Основы СОП - стандарта операционных процедур СПиР(технологические процессы, операции)
20. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Checkin»
21. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Порядок регистрации граждан РФ»
22. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Порядок регистрации иностранных граждан»
23. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Работа с жалобами
24. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Действия в чрезвычайной ситуации»
25. Основы СОП - стандарта операционных процедур службы гостиничного хозяйства – Housekeeping (технологические процессы, операции)
26. Разработка стандарта комплектации номера. «Стандарт презентации номера»
27. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Последовательность проведения видов уборочных работ»
28. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Порядок уборки номерного фонда»
29. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Подготовка номера к заезду»
30. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Предоставление услуг СПА-центра»
31. Стандарты взаимодействия с внешней средой (стандарты работы службы телефонных операторов (коммуникаций), стандарты документов, исходящих из гостиницы и т.д.);
32. Стандарты поведения специалистов и персонала во взаимоотношениях с гостями

© РГУТИС

гостиницы (культура обслуживания, речевой этикет и др.);

Семестр 7: Вопросы зачета

1. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг
2. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса
3. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
4. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)
5. Внешний контроль качества гостинично-ресторанного обслуживания
6. Внутренний контроль качества гостинично-ресторанного обслуживания
7. Тайный гостьи цель проведения «аудит» в гостинице
8. Разработка документов по оценке качества работы персонала
9. Способы и критерии оценки качества обслуживания
10. Система работы с персоналом по формированию навыков в предоставлениуслуг по соответствующим стандартам
11. Основы подготовки тренинга «Профессиональные умения и навыки общения с гостями»
12. Основы подготовки тренинга «Правила и стандарты общения персонала с гостями»
13. Основы подготовки тренинга «Культура межличностного общения»
14. Основы подготовки тренинга «Поведение в конфликтных ситуациях»
15. Ключевые показатели эффективности работы персонала - KPI службы СПиР
16. Ключевые показатели эффективности работы персонала - KPI службы гостиничного хозяйства – Housekeeping
17. Ключевые показатели эффективности работы персонала – KPI службы маркетинга и продаж
18. Мероприятия по стимулированию персонала гостиничного предприятия
19. Мероприятия по мотивации персонала гостиничного предприятия
20. Оценка эффективности деятельности функциональных подразделений гостиничного комплекса

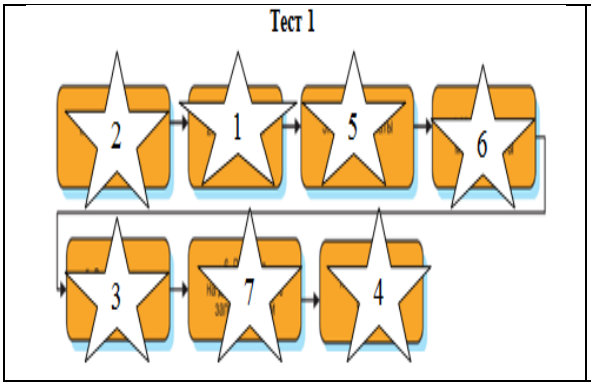
Семестр 8: Экзаменационные вопросы

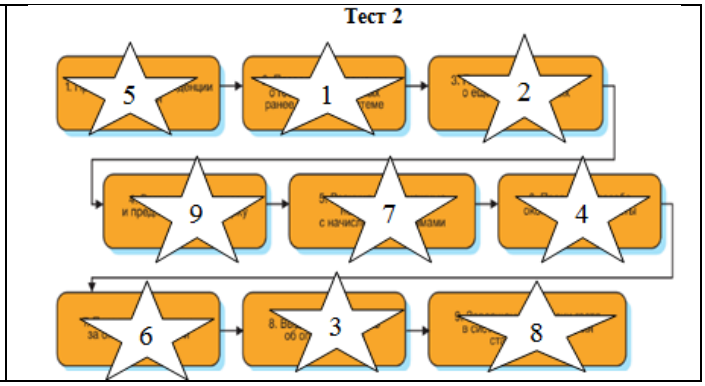
1. Потребителей различных туристских и гостинично-ресторанных услуг
2. Сегментация рынка гостинично-ресторанных услуг
3. Мотивация потребителей гостинично-ресторанных услуг
4. Формирование новых потребностей гостя
5. Маркетинг взаимоотношений с потребителем
6. Инновационные способы организации эффективных продаж
7. Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия: традиционные, инновационные.
8. Работа с глобальными системами бронирования и резервирования: GlobalDistributionSystem, OTA
9. Маркетинговые коммуникации в гостеприимстве
10. Организация продаж в гостеприимстве с помощью GDS
11. Организация продаж в гостеприимстве с помощью OTA
12. Организация продаж в гостеприимстве с помощью мобильных приложений

© РГУТИС

13. Организация продаж в гостеприимстве с помощью digital-маркетинга
14. Организация продаж в гостеприимстве с сенсорного маркетинга
15. Учет в гостиничном бизнесе
16. Ценовая политика гостиничного комплекса.
17. Внутренние и внешние факторы ценообразования.
18. Тарифная политика
19. Принципы разработкипрограмм лояльности
20. Партнерские и бонусные программы
21. Калькуляция стоимости гостиничных и ресторанных услуг
22. Расчет себестоимости гостиничной номера
23. Проектирование системымониторинга удовлетворенности гостей, работа с отзывами
24. Инновационные технологии в организацииивент – услуг и услуг развлечения
25. Разработка проектов по организации ивент – мероприятий
26. Организации ивент – мероприятий и банкетное обслуживание
27. Инновационные технологии в организации анимационной деятельности
28. Особенности организации гостиничной анимации и ивент-мероприятий
29. Принципы и приемы построения сценария анимационного мероприятия.
30. Анимационные программы загородных и курортных гостиниц

Тестовые задания





Тестовые задания

1. Составляющими системы безопасности гостиницы являются:

1. подсистемы кадровой, пожарной, психологической безопасности;
2. подсистемы кадровой, правовой, финансовой, экономической безопасности;
3. подсистемы национальной, информационной, экологической безопасности.
4. подсистема экологической, санитарно-эпидемиологической, национальной безопасности

2. **При процедуре оценки персонала в процессе классификации гостиниц и иных средств размещения не проверяется знание** (выберите один правильный ответ)

1. Санитарно-эпидемиологических норм и правил
2. Правил пожарной безопасности
3. Инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях
4. нет правильного ответа

© РГУТИС

3. Проект системы безопасности гостиницы в документальном виде…

1. не обязателен для составления;
2. составляется по усмотрению руководителя службы безопасности гостиницы;
3. заказывается в консалтинговой компании
4. составляется в обязательном порядке и утверждается генеральным директором гостиницы.

4. По каким стандартам в России предприятия могут разрабатывать систему менеджмента пищевой безопасности?

1. ИСО 22000–2018 «Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов – Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»
2. GFSI признаваемые стандарты (FSSC 22000, BRC, IFS и т.д.)
3. все из вышеперечисленных;
4. ни один из вышеперечисленных.

5. ХАССП – это…

1. система, представляющая собой совокупность организационной структуры, документов, производственных процессов и ресурсов;
2. концепция, предусматривающая систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции;
3. стандарт системы менеджмента безопасности пищевой продукции;
4. система отсутствия рисков.

6. Органолептический метод оценки качества означает:

1. использование специальных приборов.
2. использование информации, опыта и интуиции эксперта;
3. использование органов чувств человека (зрение, осязание, обоняние, слух);
4. использования цифровых технологий

7. Какую информацию не следует озвучивать гостю во время процедуры заселения и выдачи ключей от номера?
а).называть номер комнаты гостя;
б).сообщать о часах работы ресторана;
в).указывать, где расположен лифт;
г).объяснять, как работает магнитный ключ.

8. Гость заболел. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:
1. да, это их обязанность;
2. нет, это не предусмотрено правилами;
3. да, если есть возможность оставить рабочее место.

© РГУТИС

4. только болеутоляющие средства

9. Установите правильную последовательность регистрации и поселения гостей в отеле:

1. **установление методы оплаты**
2. **выбор комнаты и тарифа**
3. **регистрация в системе**
4. **выдача ключа от номера**
5. **пререгистрация**
6. **реакция на дополнительные запросы гостей**
7. **проводы гостя в номер**

1. 1-2-3-4-5-6-7
2. 3-5-1-2-6-4-7
3. 5-3-2-1-4-6-7
4. 3-6-5-2-1-4-7

10. Установите правильную последовательность выписки и расчетов с гостями

1. **распечатка баланса и предложение на сверку гостю**
2. **выдача документов об оплате гостю**
3. **проверка информации о госте и начисленных ранее суммах в системе**
4. **получение информации о еще не начисленных суммах**
5. **проверка способа окончательной оплаты услуг**
6. **проверка корреспонденции**
7. **реакция на возможные несогласия гостя о начисленных суммах**
8. **проведение расчета за оказанные услуги**
9. **завершение процедуры выписки гостя в системе и обновление статуса номера**

1. 1-2-3-4-5-6-7-8-9
2. 6- 3-4-1-7-5-8-2-9
3. 6-4-5-1-3-2-7-8-9
4. 4-6-5-3-2-7-8-1-9

Практические/ситуационные задачи

Загородный гостиничный комплекс с собственным предприятием питания готовится к открытию, перед руководителем службы питания стоит задача подготовить всю обязательную документацию

Ответ

Список обязательных документов для предприятий питания

© РГУТИС

1. ППК (программа производственного контроля). Программа организация и проведения производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.
2. Политика в области безопасности пищевой продукции. План ХАССП. (папка 11 руководств СМБПП, 20 процедур)
3. Книга отзывов и предложений.
4. Информация о калорийности готовых блюд.
5. Информация о аллергенах.
6. Журнал «Входной контроль сырья»
7. Журнал «Здоровье»
8. Журнал «Осмотр рук и открытых частей тела на наличие гнойничковых заболеваний и других нарушений целостности кожного покрова.
9. Журнал «Бракераж готовой продукции»
10. Журнал «Проведение генеральных уборок»
11. Журнал «Контроль работы бактерицидной установки»
12. Журнал «Контроль фритюрных жиров»
13. Журнал «Учета температурного режима холодильного оборудования холодильники, холодильные комнаты и холодильные камеры»
14. Журнал «Учет получения и расходования дезинфицирующих средств и проведения дезинфекционных работ на объекте».
15. Журнал «Регистрация поломок и технического обслуживания оборудования».
16. График прохождения санитарных минимумов и медицинских осмотров сотрудников.
17. Инструкция по охране труда.
18. Инструкция по технике безопасности.
19. Инструкция по электро- безопасности.
20. Инструкция по пожарной безопасности.
21. Должностные инструкции.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Семестр 5

Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций
Тема и содержание занятия: **«Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта»**

Краткое содержание (цель) занятия: Подготовка аналитического отчета (эссе) для 1 контрольной точки.
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителейи формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализа туристских потолков, и численности туристов, размещенных в коллективных средствах размещения (КСР) РФ;

Предварительная подготовка студентов:

© РГУТИС

Студентам необходимо выбрать тему любого вопроса и проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Минэкономразвитие, сайты субъектов РФ и др. и подготовить краткое эссе о следующих вопросах: Студентам необходимо проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Ростуризм, Министерство культуры (департамент туризма и регионального развития), сайты субъектов РФ и др. и подготовить краткое эссе о следующих вопросах:

1. Дайте рекомендации по развитию индустрии гостеприимства в республике Крым, учитывающие выявленные недостатки обслуживания.
2. Какие регионы, по вашему мнению, следует выбирать для инвестиционных проектов.
3. Предложите пути развития индустрии гостеприимства по программе «Альтернатива Мертвому морю»
4. Предложите пути развития индустрии гостеприимства по программе «Медицинский и оздоровительный туризм» в регионе
5. Предложите пути развития индустрии гостеприимства по программе «Халяль-Френдли»
6. Предложите пути развития по программе «Чайна-френдли»
7. Предложите пути развития индустрии гостеприимства в интересах старшего поколения»
8. Предложите пути развития индустрии гостеприимства г. Королев
9. Предложите пути развития индустрии гостеприимства г. Мытищи

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций
Тема и содержание занятия: **«Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта»**

Краткое содержание (цель) занятия: Подготовка эссе для отчета по 1 контрольной точке
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализа туристских потолков, и численности туристов, размещенных в коллективных средствах размещения (КСР) РФ;

Предварительная подготовка студентов:
Студентам необходимо проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Ростуризм, Министерство культуры (департамент туризма и регионального развития), 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

Подготовленное эссе, является частью отчета по 1 контрольной точке
Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 3

© РГУТИС

Вид практического занятия: обсуждение кейсов
Тема и содержание занятия: **Состояние и тенденции развития франчайзинга в гостеприимстве**
Краткое содержание (цель) занятия: Подготовка эссе для отчета по 1 контрольной точке
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для формирования гостиничного продукта

Кейс 1. «Интервью аналитика гостиничного рынка о гостиничных операторах»
- источники информации о сетевых гостиничных операторах: Катькало В. С., Шемракова В. Н. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса / СПб.: Высшая школа менеджмента; 2008. — 384 с.Режим доступа http://www.znanium.ru

Вопросы для обсуждения:
1. Преимущества и недостатки работы гостиницы под управлением УК
2. Отметьте проблемы развития международных операторов

Кейс 2.Ежегодный отчет международной консалтинговой компании EY«Характеристика международных *и российских гостиничных операторов»*
Студентам следует проанализировать источники информации о сетевых гостиничных операторах в списке литературы, на рис. 1 и рис. 2, а также на следующих профессиональных сайтах:
а) http://www.hotelier.pro (актуальные интервью в разделах туризм и др.)- ежегодный отчет международной консалтинговой компании
б) журналы и сайты по туризму и гостиничному дело;

В результате анализа составить отчет о деятельности гостиничных операторов по следующему плану:
- рейтинги международных и российских гостиничных операторов по странам и регионам РФ;
- показатели деятельности в целом по РФ регионах (объем номерного фонда, доля в общем объеме КСР и др.)
Примечание. Для представления отчета следует выбрать любой регион РФ

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: защита 1 Контрольной точки
Тема и содержание занятия: **«Современное состояние гостиничной индустрии»**
Краткое содержание (цель) занятия: Подготовка аналитического отчета (эссе) для 1 контрольной точки.
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителейи формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

Предварительная подготовка студентов:
Отчет по 1 контрольной точке должен содержать

© РГУТИС

- эссе «Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта»
- эссе «Состояние и тенденции развития франчайзинга в гостеприимстве и деятельности гостиничных операторов»

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: обсуждение кейсов
Тема и содержание занятия: **«Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификации гостиниц и других средств размещения»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- использование и применение нормативно-технологической документации, регламентирующую гостиничную деятельность;
Предварительная подготовка студентов:
Студентам следует проанализировать ситуации кейсов 3 и 4 и прокомментировать нормативно-правовое требование.

Кейс 3. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификации гостиниц и других средств размещения

Вопросы для обсуждения:
1. Прокомментируйте нормативно-правовое требование, которое нарушили гостиницы

9 дел о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе возбуждено в отношении гостиниц Московской области по факту использования для продвижения своих услуг классификации «звездности», не соответствующей действительности.

Московским областным УФАС России в ходе мониторинга деятельности объектов туристической индустрии на предмет достоверности размещаемых гостиницами Московской области сведений об уровне их классификации («звездности») установлены факты размещения в сети «Интернет» информации об их соответствии категориям 2, 3 или 4 звезды.
В числе таких гостиниц :Олимпик Подольск 2*, EastGate Балашиха 4*, 40 й Меридиан Яхт Клуб Коломна 4*, Элит Кроус Яхт Клуб Мытищи 3*, МонПлезир Химки 3*
Вместе с тем, указанные отели не включены в перечень гостиниц и иных средств размещения, находящихся на территории Московской области, прошедших классификацию.
В соответствии с ФЗ «Закона о рекламе». По факту использования для продвижения своих услуг классификации «звездности», не соответствующей действительности возбуждено 9 дел о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе в отношении гостиниц Московской области
В случае подтверждения нарушения Законодательства о рекламе лица, допустившие нарушение, могут быть привлечены к административной ответственности по статье 14.3 КоАП, которой предусмотрена ответственность в виде штрафа в размере до 500.000 руб. (пятисот тысяч рублей).
Напомним, что ранее представители госструктур неоднократно обращались к гостиничному сообществу с призывом соответствовать качеству оказываемых услуг.

© РГУТИС

Кейс 4. Возмещение ущерба гостиницы

Вопросы:
1. Прокомментируйте нормативно-правовое законодательство, регламентирующее приведенные ситуации
2. Представьте себя управляющим гостиницы 4*. Какое решение приняли бы Вы в отношении своих гостей?

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: защита 2 контрольной точки
Тема и содержание занятия: «**Анализ нормативно-правовой базы гостиничной деятельности»**
Краткое содержание (цель) занятия: Подготовить аналитическую информацию по нормативно- правовой базе гостиничной деятельности.
формирование практических навыков:
- использование и применение нормативно-технологической документации, регламентирующую гостиничную деятельность;

В отчет включить:
1. Таблицу: указать название требования и разъяснение требований из нормативных документов(см.Пример 1)
2. В заключение анализа добавить практические примеры

Оформление в документе Word, объем 5-8 стр.

Составить таблицу: указать название требования и разъяснение требования из нормативных документов по форме см. Пример 1
Пример 1

№	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 студент
1	«Закон о защите прав потребителя» статья 30 (ст. 28) и статья 32	

© РГУТИС

5	ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Раздел 5.4		
6	Постановление Правительства РФ № 1951 «Положение о классификации гостиниц 2025» Приложение 2 Требования к 3* и 2* гостиницам (дополнительно указать отличие)		
7	Постановление Правительства РФ № 1951 «Положение о классификации гостиниц 2025 Приложение 2 Требования к 3* и 4* гостиницам (дополнительно указать отличие)		
8	Постановление Правительства РФ № 1951 «Положение о классификации гостиниц 2025 Приложение 2 Требования к 5* и 4* гостиницам (дополнительно указать отличие)		
9	Постановление Правительства РФ № 1951 «Положение о классификации гостиниц 2025 Приложение 5 Требования к номерному фонду - номера 1 категории (стандарт)		
10	Приказ N 282н от 7 мая 2015 "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» " Раздел 3.2		
11	Постановление Правительства РФ № 1951 «Положение о классификации гостиниц 2025 Приложение 5 Требования к номерному фонду «аппартаменты и «люкс»		
12	Постановление Правительства РФ № 1951 «Положение о классификации гостиниц 2025 Приложение 5 Требования вномерному фонду - номера «студия и джуниор сюит»		
13	Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации		
14	ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Раздел 5.5 и 5.6		
15	ПП РФ № 1853 «Правила предоставления гостиничный услуг 2020 Раздел 1-2 и 5		
16	ПП РФ № 1853 «Правила предоставления гостиничный услуг 2020 Раздел 3- 4 и 6		

Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг

1.4. Нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг

Целью практической подготовки является закрепление теоретических знаний о нормативных основ обеспечения в соответствия требованиям системы классификации гостинично-ресторанных услуг загородном гостиничном комплексе «Софрино-парк-отель»

Задачи практической подготовки: проанализировать соответствие требованиям системы классификации данного гостиничного предприятия

Задание:

1. провести аудит соответствия данной гостиницы нормативным требованиям согласно Приложения №2, Приложения 3, Приложения 5 Положения о классификации средств размещения 1951, Требования к категориям средств размещения.

2. провести анализ и представить отчет СПиР по выполнению «Правил предоставления гостиничных услуг»

© РГУТИС

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций
Тема и содержание занятия: **«Современные технологии и инновации в гостиничного продукта»**

Краткое содержание (цель) занятия: Подготовка аналитического отчета (эссе) для контрольной точки.
формирование практических навыков:
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

Текст оформить в виде эссе или статьи объемом 5-8 стр.
Подготовленная информация также может быть основой для дальнейшей разработки проекта, статьи для выступления на конференции и др.
В статью рекомендуется включить:
- интервью с профессионалами отрасли, которые используют инновационные технологии на различных этапах гостевого цикла;
- привести примеры проблем, возникающих в отрасли и возможные пути их решения:
- любые инновации, например, такие как мобильные приложения в гостиничной деятельности, виртуальная реальность, роботы и пр.
Рекомендации по источникам информации:
а) http://www.hotelier.pro
б) сайты официальных организаций: Минэкономразвитие, Туризм.рф, департаменты туризма и регионального развития - проекты)
в) http://www.frontdesk.ru
г) электронные журналы по туризму и гостиничному делу
Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: работа в малых группах обсуждение кейсов, мастер-класс
Тема и содержание занятия: **«Разработка корпоративной культуры и миссии гостиничного комплекса»**
Краткое содержание (цель) занятия
-формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Предварительная подготовка студентов:
Подготовить краткие тезисы по теме обсуждения. В основу разработки корпоративной культуры и миссии следует включить следующие примеры (из кейса 5):

Кейс 5. Корпоративная стратегия Хаятт Интернэшнл
Корпоративная стратегия Хаятт Интернэшнл (гостиничная сеть, в которую входит 212 отелей и курортов в различных странах мира) описывается на основе определения ее видения, миссии, целей и тактики.

© РГУТИС

Видение. *(Чего стремится достичь Хаятт Интернэшнл?) Получить признание в качестве самого успешного поставщика управленческих услуг внешним великолепным отелям, курортам и объектам недвижимости смешанного использования.*

Миссия. *(Как Хаятт Интернэшнл планирует реализовать свое видение?) Хаятт Интернэшнл Хотелс обеспечит соответствующий уровень качества продукта и услуг — превосходных, новаторских и ориентированных на потребителя. Мы получим признание за умелое управление активами и полученную прибыль.*

Цели. *(Каковы желаемые результаты деятельности?) Присутствие во всех ключевых городах и на важнейших курортах.*

Лидерство в отрасли в области маркетинга, гостиничной и курортной деятельности, а также лидерство в сфере по связям с общественностью. Первое или второе место на каждом рынке по доле рынка, прибыльности и восприятию потребителя.

Тактика. *(Каковы конкретные шаги в достижении наших целей?) Новаторский дизайн, современные отели для завтрашнего потребителя. Набор, переобучение и развитие сотрудников с целью превзойти ожидания потребителя.*

Ценности. *(Каковы руководящие принципы на всех уровнях?) Воспитание и развитие нашего основного капитала — наших сотрудников. Делегирование прав и обеспечение сотрудников для достижения наших целей. Вознаграждение выдающихся успехов и инициативы. Поощрение новаторства и духа предпринимательства. Уважение местной культуры. Управление на основе принципов гуманизма.*

Наша концепция Hilton

Наполнить мир светом и теплотой гостеприимства, обеспечивая исключительное обслуживание в каждом отеле, каждому гостю, каждый раз.

Наша миссияСтать самой гостеприимной компанией в мире, обеспечивая душевное обслуживание нашим гостям, ощутимые возможности сотрудникам, большую ценность владельцам и позитивное влияние в наших сообществах.

Наши ценностиМы с истинным вдохновением обеспечиваем нашим гостям незабываемые впечатления от пребывания у нас.Мы всегда делаем то, что правильно.Мы лидеры не только в нашей отрасли, но и в наших сообществах.Мы работаем как команда во всем, что делаем.Мы полностью отвечаем за свои действия и решения.Мы работаем быстро и дисциплинированно.

Разрабатывать тезисы корпоративной культуры следуют по следующему плану:

- *доминирующие ценности* (основные ценности, которых придерживается организация и которые должны разделять и ее члены);
- *деловая этика организации, существующие стандарты поведения, принципы, нормы, правила* организации, связанные с поведением в организации, отношениями с деловыми партнерами, потребителями, обществом, и т. п.

© РГУТИС

Перед началом игры провидится мастер-класс по представлению корпоративного кодекса гостиничной сети «Марриот»

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: защита 3 контрольной точки

Тема и содержание занятия: **«Корпоративная культура гостинично-ресторанного комплекса»**

Краткое содержание (цель) занятия;

формирование практических навыков:

Практические навыки:

Студенты должны иметь представление, что корпоративная культура «направлена» на сотрудников организации, на потребителей гостиничных услуг (гостей), деловых партнеров организации, собственников организации, общество в целом

Контрольные вопросы и задания:

2. Корпоративная культура, миссия
3. Культура межличностного общения
4. Этикет в отношении с клиентами
5. Навыки профессионального общения
6. Принципы профессионального поведения сотрудника
7. Профессиональная этика и этикет
8. Профессиональные умения и навыки общения с гостем
9. Особенности обслуживания многонациональных клиентов

В отчет включить:

- краткие тезисы по кейсу 5;
- доминирующие ценности (основные ценности, которых придерживается организация и которые должны разделять и ее члены);
- деловая этика организации, основы стандартов поведения, принципы, нормы, правила организации, связанные с поведением в организации, отношениями с деловыми партнерами, потребителями, обществом, и т. п.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 10

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:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализировать деятельность гостиничных предприятий и применять на практике знания нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность

Предварительная подготовка студент

© РГУТИС

Студентам задается ситуация, связанная современными тенденциями разработки требований соответствия Экологическим стандартам, с которыми необходимо предварительно ознакомиться:
- «Листок жизни», «Зеленый ключ»,GreenHotel, 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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 11

Вид практического занятия: работа в малых группах
Тема и содержание занятия: **«Современные требования к стандартам Халяль-френдли, «Чайна -френдли»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализировать деятельность гостиничных предприятий и применять на практике знания нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность

Предварительная подготовка студентов:
Студентам задается ситуация, связанная современными тенденциями разработки требований соответствия гостиницы стандартам, с которыми необходимо предварительно ознакомиться:
- стандарты«Халяль-френдли»;
- стандарты «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 – 4 часа.

Практическое занятие 12

Вид практического занятия: деловая игра и защиты группового проекта
Тема и содержание занятия: Защита группового проекта ***«Разработка проектных предложений по подготовке гостиницы к сертификации по стандартамХаляль-френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» или других стандартов добровольной сертификации***

© РГУТИС

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- навыками применения нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность.

Проект должен содержать:
- перечень нормативных требований к оснащению, оборудованию,бизнес-процессам, регламента обслуживания по стандартам Халяль-френдли, «Чайна-френдли», «Листок жизни» или другой стандарт добровольной сертификации;
- описание технических и технологических составляющихпо стандартам Халяль-френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» и др.;
- расчет дополнительных затрат на оснащение гостиницы в соответствии со стандартами Халяль-френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» и др. и ожидаемый эффект.

Для проведения деловой игры назначаются эксперты из группы студентов.

К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий.

Таблица 2. KPI - 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**				

Продолжительность занятия – 4 часа.

Трудоемкость по разделу «Организация и технология оказания гостинично-ресторанных услуг» по заочной форме обучения – 10 часов.

Семестр 6

Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности ГК
Практическое занятие 1

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций
Тема и содержание занятия: **«Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ гостинично-ресторанных комплексов»**

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.

Проанализируйте:
1. Схему взаимосвязей в АСУ гостиницей и прокомментируйте:

© РГУТИС

- бизнес-процессы и процессы взаимодействия служб между собой, более расширенно, представленной схемы на рис. (ответив на вопрос каким образом?);
- перечень популярных АСУ в РФ



Рис. Схема взаимосвязей гостиницы, осуществляемых с помощью АСУ

2. По опросам участников гостиничного рынка сделать краткие выводы

Ссылка на источник	Номер рабочей группы
http://hotelier.pro/management/item/3278-trends2018	
http://hotelier.pro/sales/item/211-l-trends **http://hotelier.pro/press/item/3170-dormkaba**	
http://hotelier.pro/sales/item/2446-sabre	

Продолжительность занятия – 3часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций
Тема и содержание занятия: «**Системы АСУ в гостинично-ресторанном бизнесе. Сравнительный анализ систем управления гостиницами»**

Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
При обсуждении студенты должны организовать проведение тендера на обоснования выбора той или иной программу управления гостиницей по основным критериям:
- отзывы в интернете и отзывы, проведенные методом интервью
- цена;
- функциональные особенности;
- особенности использования.

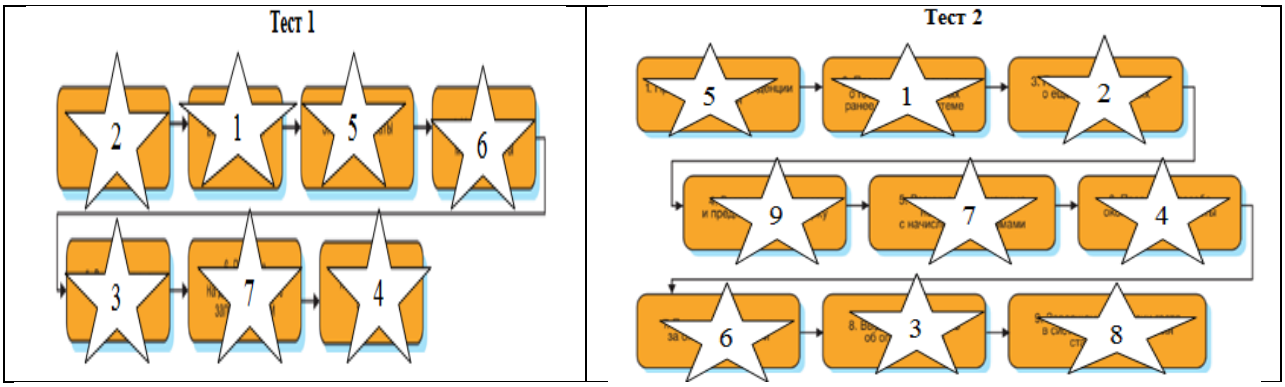
Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: **защита 1 контрольной точки**

© РГУТИС

Тема и содержание занятия: «**Функциональные процессы гостиничных комплексов»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
Требование к подготовке защиты:
- тестирование - 45мин.
Тест 1 и тест 2 – соотнести процессы обслуживания с этапами (цифрами)



Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 4-5

Вид практического занятия: деловая игра
Тема и содержание занятия: «**Системы АСУ в гостинично-ресторанном бизнесе»**
Краткое содержание (цель) занятия: Участие студентов в деловой игре по осуществлению всех процессов службы СПиР по гостевому циклу обслуживания в автоматизировано системе управления отелем.
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
На деловой игре студенты выступают в роли работника службы приема и размещения и осуществляют в программе все процессы по гостевому циклу обслуживания.
Продолжительность занятия – 6 часов.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: **защита 2 контрольной точки**
Тема и содержание занятия: «**Функциональные процессы гостиничных комплексов»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
Требование к подготовке защиты:
- наличие отчета по сравнительному анализу систем управления гостиницами
Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 7

© РГУТИС

Вид практического занятия: деловая игра
Тема и содержание занятия: «**Использование АСУ для ведения делопроизводства осуществления взаимодействие со службами»**
Краткое содержание (цель) занятия: Участие студентов в деловой игре по осуществлению всех процессов службы СПиР по гостевому циклу обслуживания.
формирование практических навыков:
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
На деловой игре студенты выступают в роли работника службы приема и размещения и осуществляют в программе все процессы по гостевому циклу обслуживания.
Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: работа в малых группах
Тема и содержание занятия: «**Служба приема и размещений / Frontoffice**»
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы
- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг
Содержание предпроектных предложений по описанию операционных процессовдля стандарта службы СПиР:
- описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя:
1.Внешний вид сотрудника; бейдж;
2.Открытие смены Checkin.
3.Телефонный этикет
4.Подготовка электронного ключа
5.Проблемы при поселении гостя
6. Работа с кредитными картами
7.Порядок регистрации граждан РФ
8.Порядок регистрации иностранных граждан
9. Выгрузка данных для УФМС
10. Порядок передачи и количества заехавших/выехавших гостей в УФМС
11. Подготовка уведомлений о прибытии для передачи в архив УФМС
12. Оформление специальных предложений, процедуры взаимодействия с гостями по программам лояльности
12. Выписка гостя Checkout
13. Наличный и безналичный расчет
14. Закрытие смены Отчёт СПиР
15. Взаимодействие со службами
16. Регламент подачи заявки в инженерную службу

© РГУТИС

17. Порядок действия сотрудников с найденными вещами
18. Работа с жалобами Действия в чрезвычайной ситуации
19. Коммуникации с гостем. Запрещенные темы.
20. Размещение лиц с ограниченными физическими возможностями
11. Действия сотрудников при отключении электроэнергии

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: защита 3 контрольной точки
Тема и содержание занятия: «Служба приема и размещений / Frontoffice»
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы
- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Содержание предпроектных предложений по разработке системы технологических операционных процедур для стандарта СПиР:
- описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно примерной структуры (практическое занятие 8)

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 10-11

Вид практического занятия: работа в малых группах
Тема и содержание занятия: «Служба гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*»
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

Примерный перечень операционных процессов службы гостиничного хозяйства / Housekeeping

1. Цели службы гостиничного хозяйства
2. Ценности сотрудников СГХ Правила поведения горничных
3. Внешний вид, бейдж, униформа
4. Комплектация номера
5. Подготовка номера к заезду
6. Текущая уборка
7. Генеральная уборка
8. Комплектация тележки
9. Уборочные материалы

© РГУТИС

10. Уборочный инвентарь
11. Норма уборки
12. Внешний вид сотрудника
13. Комплектация минибара
14. Проверка номера при выезде
15. Отчетность АСУ

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 12-13

Вид практического занятия: работа в малых группах
Тема и содержание занятия: **«Служба гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

Примерный перечень операционных процессов службы гостиничного хозяйства / Housekeeping

1. Технологическая карта уборки
2. Уборка гостевых зон
3. Коммуникация с гостем
4. Взаимодействие со службами
5. Регламент оформления найденных вещей
6. Нормы уборки номерного фонда и гостевых зон
7. Чек лист качества уборки номерного фонда и гостевых зон
8. Необслуживаемые номера
9. Неисправные номера
10. Правила действий работников в случае обнаружения ущерба
11. Дополнительные пожелания гостей
12. Мероприятия в отеле
13. Поздний выезд
14. Специальное (VIP) обслуживание
15. Обеспечение безопасности
16. Стандарт убранного номера, готового к заселению
17. Переезд гостя из одного номера в другой

Раздел 2. Основы производственно-технологической деятельности ГК

2.9. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*

Целью практической подготовки является закрепление теоретических знаний о СОП Хаускипинг загородного гостинично-ресторанного комплекса «Софриго-парк-отель»
Задачи практической подготовки: анализ операционных процедур для службы Хаускипинг данной гостиницы.

© РГУТИС

Задание: Провести анализ стандартов операционных процедур уборки номера и других СОП и предложить стандарты по совершенствованию существующих стандартов данной гостиницы.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 14

Вид практического занятия: защита 4 контрольной точки
Тема и содержание занятия: **«Разработка системы технологических операционных процедур для стандарта Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»**
Краткое содержание (цель) занятия: разработка предпроектных предложений по стандарту
формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы
- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг
Содержание предпроектных предложений по разработкесистемы технологических операционных процедур для стандарта:
- описать подробно и поэтапно технологические процессы Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), согласно предложенной структуры стандарта (практическое занятие 12)

При подготовке к данному заданию следует уяснить, что входит в понятия корпоративные гостиничные стандарты. Студенты должны иметь представление об общих стандартах подразделений, правил внешнего вида, поведения, выполнения отдельных операций, состава функциональных обязанностей, специфических аспектов обслуживания.

Контрольные вопросы и задания:
1. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания
2. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг
3. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
4. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы)
5. Критерии оценки качества сервиса
6. Misterguest - зачем проводится подобный «аудит» в отеле?

Продолжительность занятия – 2 часа.

Трудоемкость по разделу «Основы производственно-технологической деятельности ГК» по заочной форме обучения – 6 часов.

7 семестр

Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

Практическое занятие 1-2

Вид практического занятия: мастер класс, работа в малых группах

© РГУТИС

Тема и содержание занятия: «**Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом**»
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
Анонимный контроль производят анонимные эксперты, назначаемые руководством предприятия – «Инспекция под видом покупателя», Тайный гость.
- проводится самостоятельно (без привлечения специалистов)
- с привлечением специализированной компании
Интерактивный контроль осуществляют сами потребители, заполняя анкеты. Менеджеры отеля анализируют результаты опроса и разрабатывают мероприятия по устранению замечаний:
- самостоятельное анкетирование с помощью анкет расположенных в номере гостя;
- с помощью электронных анкет и отзывов
Мастер-класс. Обсуждение результатов проверок анонимного контроля гостиничных предприятий.
Работа в малых группах по анализу отзывов на сайтах специализированных ресурсов о качестве услуг различных гостиничных предприятий

Продолжительность занятия – 10 часов.

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: защита 1 контрольной точки
Тема и содержание занятия: «**Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
Отчет Предпроектные предложения по теме: Разработка чек-листов (листов оценки качества)
Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества):
-проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта СПиР сформировать листы оценки качества,
разработать листы оценки качества службы СПИР»(на основании раннее разработанных стандартов службы)

© РГУТИС

Оценка выполнения работ

№ п/п	Критерий	Балл			
		4	3	2	1
1.	Поднял трубку не позднее 3-го звонка				
2.	Поприветствовал гостя по времени суток, упомянув название отеля, службы, свое имя ***в правильной последовательности***				
3.	***Выяснил потребности гостя***				
4.	***Информация запрашивается вежливо, используя слова: «пожалуйста», «будьте добры», «могу я», «могли бы вы»….***				
5.	Предоставил Гостю информацию об услугах, в которых он заинтересован				
6.	Забронировал номер и сделал пометки в бронировании в соответствии с пожеланиями Гостя: этаж, тип кровати и т.п.				
7.	***Активная позиция в разговоре (оператор не допускает долгой тишины, комментируя свои действия)***				
8.	Повторил информацию о произведенном бронировании: номер брони, категорию номера, сроки проживания, тип размещения и т.п. в конце разговора				
9.	Поблагодарил за звонок /бронирование				
10.	Положил трубку после гостя				
11.	***Был вежлив/Справился с негативным настроем гостя/сохраняет спокойствие в общении с агрессивным клиентом***				
12.	***Использовал грамотную речь***				
13.	***Речь доброжелательная и не монотонная***				
Общий балл					

Комментарии:

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций
Тема и содержание занятия: «**Контроль выполнения сотрудникам и стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения**»
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
Разработать:
- лист контроля регистрации граждан РФ и иностранных гостей СПиР
- лист контроля работы с платежными картами

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций
Тема и содержание занятия: «**Контроль выполнения сотрудникамистандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»**
Краткое содержание (цель) занятия

© РГУТИС

формирование практических навыков:
- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
Используя пример контрольной карты и алгоритма контроля разработайте листы контроли по технологическим операциям службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)

№	Служба гостиничного хозяйства	Категория	Ответ
Процедуры	Проверка быстроты обслуживания и манеры общения с клиентом	Номера: Обслуживание и процедуры	(Да) (Нет) (Иное)

Вызовите горничную и попросите дополнительную подушку в номер. Обведите ответ (Нет), если Вы обнаружили следующие дефекты и укажите их:

	Дефект	
	Горничная не улыбается	
	Горничная не здоровается до тех пор, пока не здоровается гость	✔
	У горничной отсутствует зрительный контакт с гостем	
	Горничная не проявляет внимание к вашему запросу в гостеприимной манере	
	Другое	

Рис. 4. Контрольная карта проверки работы горничной в гостинице

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: защита 2 контрольной точки
Тема и содержание занятия:«**Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)***»
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
Отчет Предпроектные предложения по теме «Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»
Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества):
-проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС;
- описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта службы гостиничного хозяйства (Housekeeping) сформировать листы оценки качества;

© РГУТИС

- разработать листы оценки качества службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»(на основании раннее разработанных стандартов службы)

Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

3.3. Занятия по практической подготовке Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*

Целью практической подготовки является закрепление теоретических знаний о СОП Хаускипин загородного гостинично-ресторанного комплекса «Софрино-парк-отель»

Задачи практической подготовки: использовать разработанные стандарты операционных процедур для аудита по выполнению стандартов персонала данной гостиницы.

Задание: Составить чек- лист стандарта операционных процедур уборки номера и проверить выполнения СОП.

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций, кейсы

Тема и содержание занятия: **«Организация коммуникационного процесса с потребителем услуг»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Используя алгоритм, приведенный ниже, провести процедуру**«Работа с жалобами» по следующим вопросам:**

Я только что вернулся с совещания, которое проходило целый день, и увидел, что мой номер убран не качественно. Кровать не убрана, душевая комната грязная, не обновили воду
Я уже два раза пробую открыть дверь этим ключом, и он не работает! Что у вас за система такая! Почему ничего не работает…
Меня не разбудили сегодня утром, как я просил, и из-за вас я теперь опоздал на самолёт!
Мне только что принесли обед в номер, и еда холодная (вы не можете ждать больше, так как у вас встреча в городе, вы уходите из гостиницы через 10 минут)
В моём душе отсутствует напор воды. Это так и должно быть?
Я хотел посмотреть телевизор, но он не включается
И другие

© РГУТИС

Решение вопроса клиента
Правило LAST

LISTEN – выслушай (Активное слушание)
APOLOGIZE – извинись:

- Искренне извинитесь за допущенную ошибку (или ситуацию)
- Не обвиняйте своих коллег
- Не ссылайтесь на обстоятельства
- Кратко объясните причины, по которым была допущена ошибка, если необходимо

SOLVE - реши проблему:

- Проявите интерес к проблемам клиента
- Предложите конкретный выход из сложившейся ситуации

THANKS – поблагодари

«НЕ» при работе с жалобой

1. Не воспринимайте критику клиента в свой адрес
2. Не убеждайте клиента, что он не прав
3. Не спорьте с клиентом
4. Не давайте клиенту информации, которая может спровоцировать конфликт
5. Не обсуждайте с клиентом трудности (если они существуют), которые могут возникнуть в процессе решения проблемы
6. Не обещайте клиенту скидок, бесплатных поощрений, не получив на это распоряжения своего непосредственного руководителя
7. Не оправдывайтесь и не ссылайтесь на кого бы то ни было другого.

Сделайте из претензии - возможность

Постарайтесь взглянуть на ситуацию с позиции гостя. Подтвердите, что вы понимаете его чувства

- **Искренне извинитесь за допущенную ошибку**
- **Не обвиняйте своих коллег**
- **Не ссылайтесь на обстоятельства**
- **Кратко объясните причины, по которым была допущена ошибка, если необходимо**

Техники регуляции эмоционального напряжения

- ✓ Предоставление гостю возможности выговориться.
- ✓ В случае вашей неправоты, немедленное признание ее.
- ✓ Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- ✓ Обращение к фактам.
- ✓ Спокойный уверенный темп речи.
- ✓ Подчеркивание общности (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и т.п.)
- ✓ Подчеркивание значимости гостя, его мнения в Ваших глазах.
- ✓ Вербализация своих чувств и чувств собеседника.
- ✓ Проявление интереса к проблемам гостя

Фразы, выражающие Ваше понимание (внешнее согласие).
Я очень хорошо пониманию, что…
Я знаю, что…
Мне понятно, что …
Вполне логично, что…
Я разделяю ваши чувства…
Я согласен тем, что…
Мне легко представить, что …

Нейтральные открытые вопросы

Что вы думаете о моем предложении?
Что бы Вы могли сказать по этому поводу?
Что именно вы имеете ввиду?
Что убедило Вас в этом?
Что конкретно вы имеете ввиду?

© РГУТИС

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: защита контрольной точки 3
Тема и содержание занятия:«**Разработка показателей KPIслужбы СПиР ислужбы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

Отчет Предпроектные предложения по теме: *Разработка показателей KPI службы приема и размещения (Frontoffice)*
-оценить выполнение технологических операционных процедур в процентах и баллах и во взаимосвязи с KPI.

Таблица Пример дальнейшего заполнения типового оценочного листа
Оценочный лист: Начальник службы приема и размещения, I квартал

№	Индивидуальный номер показателя	Показатель (возможно написание с целью и подцелью)	Вес		Итоговый вес	Планируемое значение	фактическое значение	Балл выполнения	Взвешенная оценка
			групповой	индивидуальный					
1	СПР 1.22	Среднее время поселения / выписки клиента	40%	40%	16%	12 мин.	14 мин.		
2	СПР 1.24	Удельный вес удовлетворенных заявок по службе консьержей		60%	24%	98%	94%		
3	СПР 2.76	План / факт по времени обслуживания в ресторане	40%	70%	28%	0,95	1,20		
4	СПР 2.81	План / факт по времени выполнения заказа по обслуживанию в номерах		30%	12%	0,90	1,10		
5	СПР 3.186	Эффективность использования горничных	20%	100 %	20%	85%	75%		
			I = 100%			Общая оценка			

Отчет Предпроектные предложения по теме «Разработка *чек-листов (листов оценки качества)* ***службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)****»*
К защите представить Отчет Предпроектные предложенияпо теме: Разработка показателей KPIслужбы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*

Листы заданий для номерного фонда автоматически формируются уже операционными программами, использующимися в гостиницах (FIDELIO, OPERA и подобные им). Это возможно при условии, что предварительно в базу уже были введены данные о специфике работы службы хаускипинг именно в этом отеле – каждому номеру присвоен кредит времени, т.е. на «выездной» номер должно потратиться 30 минут, на «жилой» – 20 минут и т.д. Перед началом операционной деятельности руководитель службы вместе с

© РГУТИС

представителем от компании, устанавливающей программу, формируют некую базу, подстраиваясь именно под специфику отеля. В дальнейшем достаточно только вводить в программу количество горничных в смену, фамилии (если это необходимо), указать минимальные (максимальные)кредиты, и рабочий лист горничной сформирован.

Лист заданий для уборки гостевых и служебныхзон должен содержать краткое перечисление объектов для уборки, они должны идти во временной последовательности, напротив каждого объекта должно быть проставлено время, в которое следует на него прийти и когда закончить уборку, учитывая операционную деятельность гостиницы именно в данный конкретный день

Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) и показатели KPIслужбы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*:

- проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта службы гостиничного хозяйства *(Housekeeping)*
- разработать перечень технологических операционных процедур листы оценки качества службы гостиничного хозяйства (Housekeeping) (на основании раннее разработанных стандартов службы (пример в таблице))
- сформировать листы оценки качества,
- оценить выполнение технологических операционных процедур в процентах и баллах и во взаимосвязи с KPI.

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 9

Тема и содержание занятия: **«Методы проведения тренингов и обучения персонала»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- умение решать конфликтные ситуации;
- навыками организовывать работу исполнителей

Используя пример разработки занятий для службы необходимо разработать 10 алгоритмов типичных проблемных ситуаций в обслуживании гостя:

ТОП-10 ОШИБОК ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

1. ЗАЩИЩАТЬСЯ
2. ГОВОРИТЬ АГРЕССИВНО
3. ГОВОРИТЬ МНОГО
4. ОПРАВДЫВАТЬСЯ
5. ПЕРЕБИВАТЬ
6. БЫСТРО И МОЛЧА НАЧИНАТЬ ИСПРАВЛЯТЬ СВОИ ОШИБКИ
7. БЕЖАТЬ ЗА МЕНЕДЖЕРОМ
8. ПРИНИМАТЬ ВОЗРАЖЕНИЯ НА СВОЙ СЧЕТ
9. ПЕРЕСТАВАТЬ СЛУШАТЬ
10. ВОЗРАЖАТЬ

ВЕЖЛИВЫЙ ОТКАЗ

Если Вы понимаете, что не можете помочь клиенту, пользуйтесь фразами **ВЕЖЛИВОГО**

© РГУТИС

ОТКАЗА, ФОРМУЛОЙ: которая поможет сохранить позитивное отношение.

Формула	***Значение формулы***	***Примеры***
К	***Комментарий***	✓ *Хотелось бы Вас порадовать, но..* ✓ *Я ценю Ваше доброе отношение, но* ✓ *Я бы с удовольствием сделал это для Вас, но…* ✓ *Мне очень жаль, однако* ✓ *Сожаленю, но* ✓ *К сожалению…* ✓ *Мне очень не хочетсься Вас огорчать, но…* ✓ *Мне жаль Вас огорчать, однако* ✓ *Благодарю за проявленно…, но*
О	**Отказ**	***Отказ-опасение*** ✓ *Боюсь, что это невозможно* ✓ *Боюсь, что не смогу Вам помочь* ✓ *Есть большая опасность, что я не смогу выполнить Ваше требование* ***Отказ - сожаление*** ✓ *..но сделать это невозможно* ✓ *…но не смогу согласиться с этим* ✓ *…однако мой ответ будет отрицательным* ✓ *К сожалению, вопрос не может быть решен предложенным способом...* ✓ *На сегодняшний день, это, к сожалению, не представляется возможным.* ***Отказ - вынужденность*** ✓ *Я вынужден отказаться от выполнения Вашего требования* ✓ *Придется мне все же ответить отказом...*
П	**Причины**	✓ *обстоятельства не позволяют…* ✓ *к сожалению, по объективным причинам нам придется…* ✓ *Правила Гостиницы требуют, чтобы я отказался* ✓ *существуют инструкции, согласно которым я должен действовать*
С	**Сочувствие и понимание**	✓ *Мне очень жаль* ✓ *Сожалею* ✓ *Я понимаю, что это доставляет Вам неудобства*
А	**Альтернативный вариант**	✓ *Давайте обсудим другие альтернативы* ✓ *Давайте подумаем о новом решении* ✓ *Может быть, есть другой вариант, который Вас бы устро* ✓ *Я могу предложить Вам альтернативное решение* ✓ *Можно…*
Пример	*«Мне очень жаль, но это невозможно. У нас есть четкие инструкции, нару которые мы не вправе. Я сожалею. Могу предложить Вам….»*	

Скрипты вежливого отказа

Ситуация	**Пример запроса клиента**	**Пример фразы вежливого отказа**

© РГУТИС

Требование выполнить запрос в нереальные сроки	Сделайте мне быстро-быстро	Сергей Иванович, я знаю, что для вас очень важно… как можно скорее. Срок зависит от… Надеюсь на ваше понимание и терпение
		Я понимаю, что Вам необходимо… И готов оказать такую услугу в срок….Поэтому я предлагаю рассмотреть вариант… Что для Вас будет наиболее комфортным?
		Анна Петровна, Вы знаете, что мы всегда идем Вам навстречу, когда у нас есть возможность. К сожалению, на этот раз ….
Требование клиента предоставить какую-либо услугу бесплатно	Я забронирую №1, а вы предоставьте мне услугу бронирования № 2, бесплатно	Да, услуга бронирования № 2 для Вас возможна. Мы закажем для вас № 2 по цене….
Требование клиента предоставить услугу, которую мы не предоставляем		Александр, мы ценим Вас как клиента, однако эта просьба выходит за рамки правил работы компании. Мы надеемся, что это не повлияет на наше сотрудничество
		Боюсь, что это невозможно
		К сожалению, этот вопрос не имеет решения
		Мне жаль Вас огорчать, но факты таковы, что…
		На сегодняшний день, это, к сожалению, не представляется возможным
		Благодарю за проявленное внимание…, но, к сожалению, по объективным причинам придется….
Рассуждения клиента на посторонние темы		Мы немного отвлеклись. Вернемся к предложенным решениям проблемы. Это были…Какое решение Вы считаете приемлемым?

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций, кейсы
Тема и содержание занятия: **«Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- контроля выполнения стандартов технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и обеспечения безопасности гостиничных услуг

Кейс 5. Как противостоять нечестности?
Доходы крупной гостиницы объемом 1500 номеров могут составлять несколько десятков миллионов долларов в год. Большая их часть приходится на безналичные платежи, а вот около 10% — это живые деньги, полученные в основном за проживание, питание и дополнительные услуги. Именно на них и посягают недобросовестные сотрудники. Хищения для любых точек продаж, в том числе гостиниц, явление чрезвычайно неприятное. Внедрение АСУ (автоматизированных систем управления) в работу позволяет свети подобные проблемы почти на нет. Почти, потому что недобросовестные сотрудники иногда умудряются найти лазейки и добиться желаемого результата, т.е. совершить кражу. Удобная ситуация — сбой программного обеспечения или поломка компьютера. В таком случае

© РГУТИС

менеджмент должен незамедлительно обратиться к разработчикам, чтобы они немедленно устранили ошибки.

Если программа работает правильно, а хищения продолжаются, следует потребовать от аудиторской службы более внимательно проверять кассовые проводки. 10001 способ перехитрить ресторанную систему Как правило, персонал гостиницы может похитить деньги при осуществлении финансовых операций с наличными клиента.

Перечень случаев, когда недобросовестный сотрудник может «проявить» себя, достаточно широк. Рассмотрим несколько типичных ситуаций. Большая часть хищений денег в сфере общепита (рестораны, бары) происходит, когда сотрудник при оформлении заказа указывает меньшее количество блюд. Не все гости обращают внимание на чеки, фактически они получают желаемую услугу за заявленную цену. Их как раз никто не обманывает, а вот разницу между полученными и занесенными в систему деньгами кассир положит себе в карман. Однако такое хищение не может быть организовано в одиночку, как правило, он договаривается с кухней. Кассир формирует заказ на кассовом терминале (POS) и отправляет его на кухню в виде информационного сообщения на терминал либо чека, распечатываемого на кухонном принтере. Если там есть свой человек, заказ будет составлен так, как просил клиент, а разница между сформированным по кассе и фактическим заказом попадет в карман недобросовестных работников.

Другой способ — использование чека предварительного заказа (т.е. дубликата) как фискального, его и отдают гостю. В ответ на замечание клиента официант всегда может воскликнуть: «Ой, извините! Сейчас все исправлю!» Таким образом, на один сформированный заказ можно пропустить несколько посетителей.

Этим ухищрения не ограничиваются. Так, возможны ситуации, связанные с отменой заказа. Кассир может аргументировать данную операцию тем, что клиенту не понравился заказ, и он не заплатил за него. Но сделать это намного сложнее, так как в системе заказ уже сформирован, и чтобы его аннулировать, необходимо провести операцию отмены.

В большинстве торговых точек это должен выполнять только метрдотель или старший кассир, следовательно, кассиру придется договариваться с метрдотелем. В последнее время многие гостиничные рестораны обслуживают по системе «шведский стол». Она позволяет полностью обезопасить гостя, так как оплата за питание начисляется на счет в АСУ отеля, а окончательный расчет производится по факту выезда. В некоторых случаях гости оплачивают проживание и питание при заезде и питаются по сформированным спискам либо им дают специальные талоны. Однако, если посетитель ресторана платит за еду наличными, то нет ничего проще. Предположим, человек заплатил и, не дождавшись чека, пошел с подносом искать свободный столик. Причины, по которым ему не дали чек, могут быть разными: «забыли», сказали, что касса сломалась, и попросили подойти попозже. Если гость все-таки подойдет за своим чеком, хотя вероятность этого очень мала, ему можно дать другой, который не забрал следующий посетитель. Кассир, получивший наличные от клиента, не пробивает их по кассе. И опять у него, так сказать, «образовалась нечаянная прибыль».

Кейс 6. Что делать? Как предотвратить хищения?

Этот вопрос мучает любого руководителя. Можно установить программы калькуляции, обязательно сохранять чеки заказов и проводить их сверку их с отчетом калькуляции. Кроме того необходим максимальный административный контроль, а в некоторых случаях и оборудование рабочего места кассиров камерами видеонаблюдения. Стоит сформировать аудиторскую группу, которая будет анализировать отчеты по операциям на кассовых терминалах.

Возможно, эти затраты покажутся кому-то лишними, но они обязательно окупятся, если факты хищения денежных средств уже были зафиксированы. И даже в только

© РГУТИС

открывающемся отеле не необходимо провести подобные мероприятия. Ведь лучшее решение проблемы — ее предотвращение. Разумеется, нужно выяснить, кто виноват. Если это неоднократные хищения, необходимо разобраться, что толкает людей на подобные поступки, и принять меры по усовершенствованию АСУ и системе контроля сотрудников.

Кейс 7Ресепшн: тонкости денежных отношений

Возможностей для хищения у кассира — сотрудника службы размещения — тоже достаточно. Если существует взаимная договоренность между ним и сотрудниками номерного фонда, то гостей могут заселять в неожиданно освободившиеся номера. При этом кассир либо не дает чека, либо дает старый, забытый другим клиентом, может сделать позже возврат. Например, гость выехал раньше, чем предполагалось. Кассир может заселить в его номер другого человека и положить себе в карман стоимость суток проживания. По системе фактически все пройдет правильно. Кассиру нужно только договориться с сотрудником номерного фонда, чтобы тот подготовил комнату для вновь прибывшего. Затем надо выполнить финансовые операции с гостем. Кассир должен выдать счет, который формируется в гостиничной системе, с указанием заказанных и оплаченных услуг и фискальный чек. Со счетом никаких проблем, благодаря гостиничным системам можно распечатать в счете выбранные транзакции (например, в Epitome PMS) либо создать новое окно счета гостя, сформировав там нужную транзакцию (например, в Opera/Fidelio), которую потом можно корректировать как ошибочную. С фискальным чеком сложнее. Если кассир, пробив чек через фискальный регистратор, затем делает возврат, бухгалтер может потребовать объяснений.

В большинстве гостиниц финансовые операции по возврату тщательно отслеживаются и персонально разбираются. Проще дать одинаковый по сумме чек, забытый другим гостем. Если в счете указано время распечатывания, кассиру нужно подобрать чек, сходный не только по сумме, но и по времени, или он может предложить гостю сутки проживания без чека, но по более выгодной для него цене. Благополучно провернув аферу, кассир обогатится на приличную сумму, так как стоимость проживания в стандартном номере в составляет от 3000 до 4500 руб. в сутки. Кроме того, кассир службы размещения при продаже номера может дополнительно продать услугу, стоимость которой уже включена в общую цену, потому что гости часто не знают обо всем наборе услуг, которые им полагаются. Например, продавая люкс, гостиница предоставляет клиенту бесплатное посещение фитнес-центра, а кассир может предложить купить эту услугу за дополнительную плату. Если гостиничная система не связана с системой фитнес-клуба, выдается специальный талон, которые у кассира, как правило, всегда в наличии.

Кейс 8. Депозиты: новые «возможности»

Еще один вариант — хищения с депозитов, которые остаются после выезда гостя. Иногда человек уезжает, забыв, что на его счету остался небольшой депозит или, торопясь, не успевает подойти к стойке за расчетом. Сотрудники службы размещения (как правило, это делают работники бэк-офиса) удаляют данные постояльца из системы и переводят его депозит на специальный счет отеля. Кассир, узнав об этом (с помощью сотрудника номерного фонда), может осуществить выселение гостя с возвратом оставшихся на его депозите денег. Операция штатная, правда, деньги получил другой человек.

В некоторых гостиницах, особенно больших, выселением занимается специальная служба по выезду, сотрудники которой тоже могут увидеть оставшийся депозит на счете гостя. Как правило, такие деньги переводят на предназначенный для этих целей счет, потому что в компьютерной системе нельзя осуществлять операцию выселения гостя, если его счет не

© РГУТИС

нулевой. Если клиент вспоминает о деньгах, их списывают с данного счета и возвращают ему.

Для того чтобы сотрудники не могли злоупотреблять самовольным списанием денег, в гостиницах обязательно требуют заявление гостя на возврат денежных средств с указанием данных документа, удостоверяющего личность, и личной подписи. Если же до момента списания на счет денег с депозитов сотрудник службы по выезду договорился с кассиром службы размещения, можно сделать возврат аналогично описанному выше. Бывает, что гостиница не использует регламентированную операцию по списанию денег со счета для депозитов (не требует заявления и документа, удостоверяющего личность), тогда кассир получает отличную возможность «немного подзаработать». И об этом никто не узнает, пока гость действительно не придет за своими деньгами.

Встречаются даже экзотические случаи, когда, имея доступ к базе АСУ, можно делать практически все что угодно. Для этого должны быть два условия: человек, владеющий определенными знаниями и навыками, и беспечный персонал IT-служб, позволяющий сотруднику отеля работать с правами администратора.

Существуют гостиничные АСУ, в клиентских программах которых есть файл без пароля с настройками доступа к базе данных. А если к тому же учетная запись при подключении к базе данных позволяет вставлять, заменять или удалять данные, тогда возможности для воровства буквально безграничны.

Предупрежден, значит вооружен

Как правило, хорошие гостиничные АСУ отслеживают и фиксируют все операции, поэтому к возврату денег при проверке действий кассира нужно относиться особенно серьезно и обязательно всё контролировать. Идеологию максимальной защищенности от хищений можно изложить следующим образом:

Разграничение функционала в АСУ между сотрудниками по правам (например, кассир ресторана не имеет права отменять чек, только метрдотель). Большинство гостиничных и ресторанных систем управления имеют возможность настраивать права на любой выбор.

Разграничение прав на уровне операционной системы. Тотальное фиксирование в АСУ всех действий в системе, особенно финансовых операций.

Обязательный контроль аудитора с использованием готовой отчетности в системе.

Визуальный контроль за рабочим местом кассира, в том числе с помощью видеокамер.

Мотивация сотрудника на добросовестное отношение к служебным обязанностям.

Защита должна быть организована не по одному из этих критериев, а комплексно. Правильно настроенная АСУ с разграничениями по функционалу и правам, отчетностью по всем действиям сотрудника и финансовым операциям, особенно возвратам денежных средств, помогает по меньшей мере выявить предполагаемые случаи хищения. Специальная группа аудиторов должна контролировать службу размещения. Перед ночным аудитом один из них закрывает все фискальные регистраторы, снимает отчет по всем фискальным операциям из гостиничной и ресторанной систем. Просматривая отчеты, аудитор должен обратить внимание на коррекции, возвраты и проверить их, используя отчеты по фиксированию действий сотрудников в системе. Визуальным контролем рабочих мест с помощью видеокамер, как правило, должна заниматься служба безопасности отеля.

Таким образом, можно выявить случаи хищения денег, которые не проходили через АСУ. Если вместе с ресторанной системой использовать калькуляционную, можно быстро обнаружить с помощью соответствующих отчетов разницу между фактическим количеством продуктов и проданным через систему. Наконец, большое значение имеет мотивация сотрудников. Если человек получает достойную зарплату, добросовестно выполняя свои обязанности, он вряд ли будет воровать.

© РГУТИС

Задание:

1. Поставьте себя на место руководителя службы и собственника отеля и предложите решения проблем.
2. Обоснуйте ваши действия.

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 11

Вид практического занятия: защита проекта «Положения по службе»
Тема и содержание занятия: Проектные решения **по разработке «Положения по службе»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы

Содержание основных положений:
- функция службы;
- стандарты службы
- листы оценки качества во взаимосвязи с KPI

Продолжительность – 4 часа/ 2 часа заочная форма

К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий.

Таблица 2. KPI - 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**				

Продолжительность занятия – 4 часа.

Трудоемкость по разделу «Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия» по заочной форме обучения – 12 часов.

© РГУТИС

8 семестр

Раздел 4. «Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг»

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: работа в малых группах
Тема и содержание занятия: «**Обсуждение целей системы качества и безопасности»**
Краткое содержание (цель) занятия

Целями системы качества и безопасности являются:
- повышение имиджа и роста прибылей за счет обеспечения качества услуг и безопасности клиентов;
- защита прав потребителей гостиничных услуг, самого предприятия гостиничного бизнеса, его структурных подразделений и сотрудников;
- сохранение и эффективное использование финансовых, материальных и информационных ресурсов.

Раздел 4. Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг
4.2. Требования по обеспечению безопасности персонала СПиР и Хаускипинг

Целью практической подготовки является закрепление теоретических знаний о обеспечении безопасности загородного гостиничного комплекса «Софрино-парк-отель»
Задачи практической подготовки: Проанализировать существующие инструкции по безопасности и действия персонала в ЧС данной гостиницы.
Задание: Предложить совершенствование существующих в данной гостиницы стандартов и инструкций по технике безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической безопасности и действий в ЧС данной гостиницы.

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: работа в малых группах
Тема и содержание занятия: **«Обсуждение Закона о защите прав потребителей»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- навыками оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия согласно требований «Закона защиты прав потребителей»;

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: защита контрольной точки 1
*Тема и содержание занятия: «**Анализ нормативной документации для обеспечения качества и безопасности ГК»***
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:

© РГУТИС

- использования санитарно- эпидемиологических требований по охраны труда
- использования санитарно- эпидемиологические требования для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

Подготовка аналитического отчета по следующим нормативным документам:
- ФЗ РФ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
- ФЗ РФ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
- ФЗ РФ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"
- Постановление Правительства РФ "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

Оформление отчета в документе Word – объем 10 стр.

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 4-5

Вид практического занятия: деловая игра, работа в малых группах
Тема и содержание занятия: ***«Анализ нормативной документации для обеспечения качества и безопасности ГК»***

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:
- использования санитарно- эпидемиологические требования для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

Обсуждение кейсов (отзывов на сайтах) по соблюдению следующих нормативных документам:
ФЗ РФ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
ФЗ РФ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
ФЗ РФ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"
Постановление Правительства РФ "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

Продолжительность занятия – 5 часов.

Практическое занятие 6-7

Вид практического занятия: работа в малых группах
Тема и содержание занятия: ***«Подготовка договоров и мероприятий для проверки Роспотребнадзором***
Краткое содержание (цель) занятия:

формирование практических навыков:
- использования санитарно- эпидемиологические требования для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

Обсуждение документации по подготовки к проверке Роспотребнадзором:

- ✓ Договор на проведение очистки и дезинфекции систем вентиляции и кондиционирования
- ✓ Журнал учета работ по проведению очистки и дезинфекции систем вентиляции и кондиционирования гостиницы

© РГУТИС

- ✓ Договор на вывоз и утилизацию мусора – ТБО (твердых бытовых отходов
- ✓ Журнал учета получения и расхода дезинцифицирующих средств
- ✓ Договор на вывоз и утилизацию люминесцентных ламп
- ✓ Договор на дератацию и дезинсекцию помещений.акты профилактических работ (Дезинсекция - уничтожение насекомых с использованием специальных механических, химических и биологических методов. Дератизация - уничтожение грызунов.)
- ✓ Протоколы лабораторных исследований, измерений (Бактериологические исследования воды, смывов рабочих поверхностей- полотенца, простыни, мебель, смывов с вентиляции, с полок бельевых с чистым бельем.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 8-9

Вид практического занятия: решение кейсов
*Тема и содержание занятия:**«Подготовка договоров и мероприятий для проверки Роспотребнадзором***
Краткое содержание (цель) занятия:
формирование практических навыков:
- использования санитарно- эпидемиологические требования для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

Обсуждение документации по подготовки к проверке Роспотребнадзором:

- ✓ Оценка искусственной освещенности на рабочем месте.
- ✓ Оценка параметров микроклимата на рабочем месте: t воздуха, влажность воздуха, скорость движения воздуха.
- ✓ Договор на проведение периодических медицинских осмотров сотрудников и оформление личных медицинских книжек
- ✓ Списки (контингенты) работников занятых на вредных работах и работах с вредными производственными факторами, подлежащих предварительным и периодическим медицинским осмотрам по приказу Минздрав соцразвития России от 12.04.2011 № 302 н для предоставления Роспотребнадзор.
- ✓ Договор на мытье фасадов и окон
- ✓ Договор на стирку белья, спецодежды сертификатами фабрики-прачечной/химчистки
- ✓ Перемещение чистых и грязных потоков в виде схемы на А-4 и доказательство того, что они не пересекаются с пищеблоком
- ✓ Договор на дезинфекцию гостевых матрасов 1 раз в год (акт – обработка паровым пылесосом)

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: отчет
*Тема и содержание занятия:**«**Разработка протоколов (стандартов) санитарно-эпидемиологической безопасности и AntiCovid»*
Краткое содержание (цель) занятия:

© РГУТИС

формирование практических навыков:
- использования санитарно- эпидемиологические требования для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

Задание: Проанализировать протоколы безопасности (инструкции, стандарты) санитарно-эпидемиологической безопасности и AntiCovidпо
приведенной таблице различных гостиничных брендов :

Компания / бренд	**Наименование программы**	**Описание программы**
Corinthia	Протокол Здоровья и Безопасности	https://www.corinthia.com/media/7265/corinthia-hotels-standards-for-operations-protocol-in-covid-19-...
Radisson	RadissonSafetyProtocol	https://www.radissonhotels.com/ru-ru/social-responsibility/health-safety
Kempinski	WhiteGloveServices	https://www.kempinski.com/en/hotels/white-glove-service/
Marriott	MarriottGlobalCleanlinessCouncil	https://clean.marriott.com/
Hilton	HiltonCleanStay	https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-defining-new-standard-of-cleanliness
Accor	ALLSAFE	https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-defining-new-standard-of-cleanliness
IHG	CleanPromise	https://www.ihg.com/content/us/en/customer-care/clean-promise?cm_mmc=EXTERNAL-_-6C-_-GLO-_-EN-_-AWA-...
Hyatt	GlobalCare&CleanlinessCommitment	https://www.hyatt.com/ru-RU/info/global-care-and-cleanliness-commitment
FourSeasons	LeadWithCare	https://press.fourseasons.com/news-releases/2020/lead-with-care-program/?_ga=2.206425109.722277171.1...
Wyndham	CountOnUs	https://www.wyndhamhotels.com/about-us/count-on-us
ChoiceHotels	CommitmenttoClean	http://media.choicehotels.com/2020-05-04-Choice-Hotels-Announces-Commitment-To-Clean-Initiative
BestWestern	WeCareClean	https://www.bestwestern.com/en_US/hotels/discover-best-western/we-care-clean.html
Airbnb	EnhancedCleaningInitiative	https://www.airbnb.ru/resources/hosting-homes/a/coming-soon-a-new-enhanced-cleaning-initiative-for-h...

В результате проведенного анализа гостиничных брендов предложить протокол

© РГУТИС

(стандарт) безопасности для выбранной гостиницы

Разработка протоколов (стандартов) санитарно-эпидемиологической безопасности и AntiCovid.

Разработка протоколов (стандартов) осуществляется на основании Методических рекомендаций МР 3.1/2.1.0193-20 «Рекомендации по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения)»

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 11-12

Вид практического занятия: мастер – класс, работа в малых группах, подготовка группового проекта

Тема и содержание занятия: «**Требования пожарной безопасности ГК»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

На занятиях проводится просмотр и обсуждение вебинаров государственных служб и ведущих российских поставщиков оборудования пожарной безопасности. Важной частью занятий является изучение нормативных требований во взаимосвязи с требованиями по пожарной безопасности при разработке «Паспорта безопасности»

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 13

Вид практического занятия: защита контрольной точки 3

Тема и содержание занятия: «П**одготовительная работа по разработке «Паспорта безопасности»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- нормативные требования по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей

На деловой игре студенты должны представить проект «Паспорт безопасности ГК», согласно нормативных требований.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 14-15

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: «**Инновационные технологии в обеспечении безопасности ГК»**

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- нормативные требования по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей

© РГУТИС

В деловой игре студенты должны разработать модели инновационной системы безопасности гостиничного комплекса:
- технико-технологическая составляющая системы безопасности;
- организационно-управленческая составляющая системы безопасности.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 16

Вид практического занятия: проводится в форме деловой игры и защиты группового проекта
Тема и содержание занятия: «**Разработка чек-листов по проведению аудита обеспечения безопасности ГК»**
Краткое содержание (цель) занятия
формирование практических навыков:
- работы в команде проектной группы
- формирование обеспечения безопасности в т.ч. санитарно-эпидемиологической безопасности ГК

В проекте необходимо представить:
- мероприятия по организации производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно санитарно- эпидемиологическим требованиям, в т.ч. по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19);
- чек-листы работы персонала с учетомобеспечения санитарно- эпидемиологических требований, в т.ч. по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19)
- представить техническое задание на поставку моющих, чистящих и дезинфицирующих средств;
- чек- листы по содержанию оборудования и оснащения согласно требований безопасности, в т.ч.санитарно- эпидемиологических требований
- разработка стандартов техники безопасности для персонала

К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета мах 25 % за каждый критерий.

Таблица 2. KPI - 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

© РГУТИС

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.

Трудоемкость по разделу «Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг» по заочной форме обучения – 10 часов.

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 - М.: ФОРУМ, 2024. – 432 с. - Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=436640
2.Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. https://book.ru/book/939986
3.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 416 с https://znanium.ru/catalog/document?id=444782

© РГУТИС

4.Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М,2024. – 113 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=444613
5.Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. — Москва : Русайнс, 2024. — 197 с. — ISBN 978-5-466-05565-8. — URL: https://book.ru/book/953045 . — Текст : электронный.
6.Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185894
9.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – Режим доступа; https://znanium.ru/catalog/document?id=438190
10Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 139 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=363746

8.2. Дополнительная литература:

1.Дмитриева Н. В.Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 326 с. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=435954
2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218488 – Режим доступа: по подписке.
3.Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. – 496 с. – Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=372104

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/
2. Электронная библиотечная система Znanium.com: https://znanium.ru
3. Всё об отелях, гостиницах. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства: http://hotelier.pro
4. QA Hotel Service (Консалтинговая компания. Аудит и консалтинг проектов. Тренинги для отельеров): https://qa-hotelservice.ru/about/
5. WT. Новости: https://welcometimes.ru/opinions/gosti-v-otele-kak-vmeste-zhit-pokoleniyam-80-h-x-y-z
6. Профессиональное издательство. Практический журнал «ПЭО» (Планово-экономический отдел»): https://www.profiz.ru/
7. Блог TravelLine: Режим доступа: https://www.travelline.ru/blog/
8. Газета. Ru. Режим доступа: https://www.gazeta.ru/style/news/2023/05/19/20469116.shtml
9. ТУРвопрос. Справочник самостоятельного туриста. Режим доступа: https://turvopros.com/news/poiskoviki-aviabiletov-skryvayut-rejsy-v-rossii/
10. Портал про гостиничный бизнес (Pro Hotel). Режим доступа: http://prohotel.ru/

© РГУТИС

11. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/

12. Независимый гостиничный альянс (НГА). Режим доступа: http://openhospitality.org/

13. Российская гостиничная ассоциация (РГА). Режим доступа: http://rha.ru/

14. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса Frontdesk. Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/

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

16. Гостиничное дело: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#

17. Современный отель: https://hotel.report/

18. Гостиница и ресторан: бизнес и управление: https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restorannyy_biznes/1203/

19. Пять звезд: https://5stars-mag.ru/thematic_release/

20. Постановление от 18 ноября 2020 года № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями на 1 апреля 2021 года)»: https://docs.cntd.ru/document/566351106

21. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения": https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495340/

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 в индустрии гостеприимства»** выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а так же самостоятельная работа обучающихся.

В предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

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.

Каждая лекция по дисциплине **«Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства»** освещает определённую тему (проблему, тесно связана с предыдущим материалом;

– содержит достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, имеет четко выраженную связь с практикой;

– вызывает у обучающихся, необходимый интерес познания, дает направление для самостоятельной работы;

– отражает методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

© РГУТИС

– является наглядной, сочетается с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагается четким и ясным языком, содержит разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций)

При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала, также используются интерактивные формы, например:

- ***лекции – обсуждения*** - лекция через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции

- ***проблемные лекции*** - введение нового знания через проблемность вопроса и т.д..

Практическая подготовка предусматривает проведение выездных занятий в отели и предприятия общественного питания

Практические занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы, подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплине. Практические занятия, включенные в изучение дисциплины «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства», направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области гостиничной деятельности, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Практические занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» проводятся в специализированном кабинете, оснащенном стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием, а также на базе гостиничных предприятий.

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 в индустрии гостеприимства»используются интерактивные формы практических занятий:обсуждение проблемных ситуаций, обсуждение кейсов, мастер-класс; работа в малых группах, работа в малых группах над проектными предложениями, решение кейсов.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и

© РГУТИС

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 «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» 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:

-написание эссе,

-подготовка аналитического отчета;

-работа в электронной образовательной среде;

-самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты).

-разработка предпроектных решений.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

Учебные занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска тренинг-студия гостеприимства, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование

© РГУТИС

	Автоматизированные рабочие места студентов - 3 мечта с возможностью доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» Интерактивная доска МФУ, ноутбуки - 11 штук, Wi-Fi, телефон, стойка, Тренинговая стойка-ресепшн. Оборудованный тренинговый гостиничный номер
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционноеоборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска

© РГУТИС