

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма
Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи
26.05.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.15 Технология и организация гостиничных услуг

Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности: 43.03.02 – «Туризм»**
- 2. Профиль подготовки/специализация: профиль «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг»**
- 3. Квалификация выпускника: бакалавр**
- 4. Форма обучения: очная**
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма**
- 6. Составители программы:**
Федотов Сергей Владимирович, к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма
Жук Сергей Николаевич, преподаватель кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма
- 7. Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (Протокол №8 от 04.05.2022 г.)**
- 8. Учебный год: 2025/2026** **Семестр: 7,8**

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель дисциплины сформировать систематизированные знания о технологиях деятельности основных служб предприятий размещения.

Задачи учебной дисциплины:

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

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Б1.В.15

дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» относится к обязательной части блока Б1.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПКВ-2	Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий и оценивать их эффективность	ПКВ-2.1	Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.	Знать: - специфику деятельности предприятий размещения как части сферы услуг, - основные характеристики материально-технической части предприятий размещения; - систему управления предприятиями размещения; - организацию деятельности функциональных и дополнительных служб предприятий размещения. Уметь: - апеллировать основными терминами, понятиями, определениями дисциплины; - определять экономическую эффективность деятельности предприятий размещения. Владеть (иметь навыки): - навыками расчета экономических показателей средств размещения; - навыками управления персоналом средств размещения.
		ПКВ-2.2	Использует методы бизнес-планирования.	
		ПКВ-2.3	Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта.	
ПКВ-5	Способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКВ-5.1	Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Знать: - технологию и организацию обслуживания номерного фонда; - особенности предоставления базовых и дополнительных услуг на предприятиях размещения; - основную литературу и понятийно-категорийный аппарат дисциплины.
		ПКВ-5.2	Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские	

			продукты.	Уметь: - применять теоретические знания в практической деятельности; - владеть основными приемами обслуживания клиентов; - осуществлять обслуживание номерного фонда. Владеть (иметь навыки): - умениями работы с нормативно-правовой документацией предприятий размещения; - навыками основных методов управления предприятиями размещения.
		ПКВ-5.3	Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — **7 ЗЕТ/ всего 216 ак.ч.** из них 46 ак.ч – лекции, 46 ак.ч. – практическая работа, 88 ак.ч. – самостоятельная работа, 36 ак.ч. - контроль.

Форма промежуточной аттестации(зачет/экзамен) **экзамен**

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость				
	Всего	По семестрам			
		7 семестр	8 семестр	...	
Аудиторные занятия	92	52	40	-	
в том числе:	лекции	46	26	20	-
	практические	46	26	20	-
	лабораторные	-	-	-	-
Самостоятельная работа	88	56	32	-	
в том числе: курсовая работа (проект)	-	-	-	-	
Форма промежуточной аттестации (экзамен.)	36	-	36	-	
Итого:	216	108	108	-	

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			
1.1	Введение. Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг». Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии	1. Введение. Основные понятия и определения в гостиничном деле 2. История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом	
1.2	Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	1. Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций 2. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы,	

		независимое управление	
1.3	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации Международные гостиничные правила	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концепции и определения ЮНВТО 2. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг» 3. Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения 	
1.4	Классификация средств размещения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные виды средств размещения 2. Параметры классификации коллективных средств размещения 3. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации 4. Классификация средств размещения в России 	
1.5	Структура функционального управления гостиничным предприятием	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цикл гостиничного обслуживания 2. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения 3. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам 4. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий» 	
1.6	Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования 2. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы 3. Служба персонала в униформе: функции и обязанности 	
1.7	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	<ol style="list-style-type: none"> 1. Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля 2. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы 	
1.8	Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Организация анимационных услуг в гостинице.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия 2. Функции медицинской службы 3. Служба питания и напитков 4. Функции службы снабжения 5. Организация дополнительных услуг 	
1.9	Технология организации безопасности в гостиничном предприятии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концепция безопасности 2. Комплекс безопасности отеля 	
2. Практические занятия			
2.1	Национальные системы классификации средств размещения	<p><i>Практическая работа №1.</i> Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).</p> <p><i>Практическая работа №2.</i> Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).</p> <p><i>Практическая работа №3.</i> Классификация средств размещения в США и Канаде.</p>	

		<p><i>Практическая работа №4.</i> Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.</p> <p><i>Практическая работа №5.</i> Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.</p>	
2.2	Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия	<p><i>Практическая работа №6.</i> Структура информационной папки, принципы оформления.</p> <p><i>Практическая работа №7.</i> Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.</p> <p><i>Практическая работа №8.</i> Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.</p> <p><i>Практическая работа №9.</i> Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.</p>	
2.3	Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений	<p><i>Практическая работа №10.</i> Методы проектирования организационных структур.</p> <p><i>Практическая работа №11.</i> Разработка организационной структуры для малой гостиницы.</p> <p><i>Практическая работа №12.</i> Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.</p> <p><i>Практическая работа №13.</i> Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.</p>	
2.4	Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах	<p><i>Практическая работа №14.</i> Анкетирование.</p> <p><i>Практическая работа №15.</i> Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.</p> <p><i>Практическая работа №16.</i> Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.</p> <p><i>Практическая работа №17.</i> Технология предотвращения конфликтных ситуаций.</p>	
2.5	Типология номеров	<p><i>Практическая работа №18.</i> Международная типология номеров.</p> <p><i>Практическая работа №19.</i> Требования к комплектации номера.</p> <p><i>Практическая работа №20.</i> Требования к комфорту и гигиене номера.</p> <p><i>Практическая работа №21.</i> Требования к номерам всех категорий в России.</p>	
2.6	Инженерно-техническое оснащение гостиниц	<p><i>Практическая работа №22.</i> Требования к проектированию гостиничных предприятий.</p> <p><i>Практическая работа №23.</i> Инженерно-техническое обеспечение гостиниц.</p>	
2.7	Формирование комплекса дополнительных услуг	<p><i>Практическая работа №24.</i> Функции бизнес-центра.</p> <p><i>Практическая работа №25.</i> Услуги аниматора.</p> <p><i>Практическая работа №26.</i> Спа-центры в гостиничном предприятии.</p> <p><i>Практическая работа №27.</i> Спортивный</p>	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.1	Введение. Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг». Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии	4	-		8	12
1.2	Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	4	-		10	14
1.3	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации Международные гостиничные правила	6	10		18	34
1.4	Классификация средств размещения	8	8		18	34
1.5	Структура функционального управления гостиничным предприятием	8	8		10	26
1.6	Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	6	8		12	30
1.7	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	4	8		10	22
1.8	Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Организация анимационных услуг в гостинице	10	4		20	34
1.9	Технология организации безопасности в гостиничном предприятии	4	8		10	22
	Итого:	54	54	-	108	216

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг»

Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях, участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» используются комплект заданий, вопросов, список тем. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается составить оформить экскурсионную документацию и подготовить презентацию.

В процессе изучения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ.

На практическом занятии по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» необходимо умение выступать с докладом, делать расчеты экскурсионных туров, сообщения, презентации, составлять программу экскурсионных туров, работать с тестами, уметь включаться в беседу, дискуссию, отвечать на поставленные вопросы, решать предложенные преподавателем тесты, контрольные и проверочные работы.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие.- М. форум: ИНФРА-М, 2014.— 280 с.
2	Кучеренко. В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: - СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.
3	Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: Учебник. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 184 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
	Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. вузов, обуч. по направлению «Туризм» / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Академия, 2013. – 288 с.
	Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
	Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для студентов вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 400 с.
	Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2015. – 256 с.
	Мусакин, А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.А. Мусакин. – СПб.: Питер, 2011. – 320 с.
	Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие [для студентов вузов] / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Караченко. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 221 с.
	Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2011. – 496 с.
	Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие [для студентов вузов] / Д.П. Стригунова. – М.: КНОРУС, 2012. – 200 с.
	Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для

	студентов вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 352 с.
	В.Ф. Шаповалов (пред.) и др.; Федерал. служба гос. статистики (Примстат). – Владивосток: Приморскстат, 2014. – 38 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
	Полнотекстовые базы данных ЭБС «Юрайт»: http://www.biblio-online.ru/ ЭБС «Руконт»: http://www.rucont.ru/
	Всемирная туристская организация (UNWTO) - URL: www.unwto.org
	Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - URL: www.wttc.org
	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http://www.lib.vsu.ru/).
	www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний студентам отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной программы. Она формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу наиболее эффективно планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; кабинетные исследования, проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др. Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, решение задач, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата, подготовка выступления с презентацией по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины).

№ п/п	Источник
1	Кусков А.С. Основы туризма/ А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: КНОРУС, 2008. – 400с.
2	Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2011. – 496 с.
3	Научная электронная библиотека eLibrary (http://elibrary.ru)
4	Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320 (дата обращения: 09.02.2022). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» предусмотрены различные типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория	Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (лабораторных и(или) практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), проведения практик	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска) Специальное оборудование: интерактивная доска/ТВ, проектор, профессиональное программное обеспечение для демонстрации студентам
Помещение для самостоятельной работы	Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Компьютерный класс с компьютерами и/или ноутбуками с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пакетом Microsoft Office, доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle Компьютеры, ноутбуки с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle, Elibrary, Znanium и т.д., установленным и исправным специальным программным обеспечением

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Введение. Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг». Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии	ПКВ-5	ПКВ -5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
2.	Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2 ПКВ-2.3 ПКВ -5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
3	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации Международные гостиничные правила	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2 ПКВ -5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
4	Классификация средств размещения	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2 ПКВ -2.3 ПКВ -5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
5	Структура функционального управления гостиничным предприятием	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2 ПКВ -5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
6	Технология организации службы	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	контактной зоны гостиничного предприятия		ПКВ -2.3 ПКВ-5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Практико-ориентированное задание 20.1.2.
7	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2 ПКВ -2.3 ПКВ-5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
8	Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Организация анимационных услуг в гостинице	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2 ПКВ -2.3 ПКВ-5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
9	Технология организации безопасности в гостиничном предприятии	ПКВ -2 ПКВ -5	ПКВ -2.1 ПКВ -2.2 ПКВ -2.3 ПКВ-5.1 ПКВ -5.2 ПКВ -5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций, глоссарий 20.1.2.6, 20.1.2.7, 20.1.2.8, 20.2.2
Промежуточная аттестация форма контроля – экзамен				Перечень вопросов к экзамену 20.2.1

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для самоконтроля по разделу
Практико-ориентированные задания,
Реферат
Эссе,
Доклад/презентация

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио

Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
не принято	В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить или исправить ответы других студентов. Не владеет профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен демонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)

20.1.1 Вопросы для самоконтроля:

1. Сущность контракта на управления.
2. Сущность договора аренды.
3. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
4. Параметры классификации коллективных средств размещения.
5. Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
6. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
7. Сущность тайшера и отличие его от кондоминиума.
8. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
9. Классификация средств размещения в России.
10. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
11. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
12. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
13. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.

14. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
15. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
16. Характеристики гостиничной услуги.
17. Цели классификации средств размещения в РФ.
18. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
19. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
20. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
21. Характеристика службы персонала в униформе.
22. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
23. Виды бронирования.
24. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
25. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
26. Виды организации стойки портье.
27. Формы оплаты гостиничных услуг.
28. Функции ночного аудитора.
29. Функции службы консьержей.
30. Структура информационной папки.
31. Перечень документов, необходимых для работы портье.
32. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
33. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
34. Виды уборок.
35. Этапы уборки номера.
36. Оборудование для уборки номерного фонда.
37. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
38. Технология работы прачечной при гостинице.
39. Виды текстиля, их характеристика.
40. Требования к площади гостиничных номеров.
41. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
42. Международная типология номеров.
43. Типология условий размещения.

20.1.2 Практико-ориентированные задания

20.1.2.1 Контрольные работы

Пользуясь научными статьями, открытыми источниками сети Интернет и сайтами профильных организаций, решить:

Контрольная работа № 1

1. Этапы развития гостиничной индустрии в России.
2. Приведите пример гостиничной ассоциации, цель возникновения и задачи деятельности.
3. Виды управления гостиницами. Их краткая характеристика.

4. Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина или лица без гражданства.
5. Перечень услуг, который гостиница в России обязана предоставлять бесплатно.

Контрольная работа № 2 Причины, препятствующие созданию единой международной классификации средств

1. Размещения.
2. Классификация номеров в России.
3. Цели создания классификации гостиниц и других средств размещения в России.
4. Виды качества.
5. Этапы разработки системы качества в гостиничном предприятии.

Контрольная работа № 3 Виды организационных структур в гостиничных предприятиях.

1. Цикл гостиничного обслуживания.
2. Виды бронирования.
3. Виды организации стойки администратора.
4. Характеристика службы персонала в униформе.

Контрольная работа № 4 Этапы уборки номера.

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

20.1.2.2 Задания на проверку сформированности первого компонента компетенций - «знать»

В рамках дисциплины студентам предлагается пройти тестирование по пройденному материалу.

1.1. Коллективные средства размещения:

- 1) *дома отдыха*
- 2) *спортивные базы*
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

1.2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) *квартира*

1.3. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- 3) *спальня, гостиная, кабинет*
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- 6) полулюкс

1.4. По продолжительности работы выделяют:

- 1) *круглогодичные гостиницы*
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) *сезонные гостиницы*
- 5) *гостиницы смешанного действия*

6) мотели

1.5. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) *транзитные гостиницы*
- 4) *гостиницы целевые*
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

1.6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) *Великобритании*
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

1.7 Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- 5) *Франции*
- 6) *Бельгии*

1.8. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

- 1) 1-2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*
- 5) мини-отели
- 6) индивидуальные средства размещения

1.9 Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- 1) классификация ВТО
- 2) национальная система классификации
- 3) *внутригосударственная классификация*
- 4) буквенная классификация
- 5) система классификации Michelin

1.10 Требования к бизнес-отелям:

- 1) наличие анимационной службы
- 2) собственный автомобильный парк
- 3) *преобладание одноместных номеров*
- 4) *месторасположение вблизи административных и общественных центров городов*
- 5) питание только шведский стол
- 6) наличие банкетного зала

1.11. Требования к конгресс-отелям:

- 1) *расположение за городом*
- 2) преобладание номеров-апартаментов
- 3) *программа развлечения для клиентов*
- 4) *залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием*
- 5) наличие казино
- 6) наличие лечебно-профилактических учреждений

1.12. Ботель-это

- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
- 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
- 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
- 4) *небольшая гостиница на воде*

- 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
- 6) отель, состоящий из квартир

1.13. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- 1) уровню и качеству обслуживания.
- 2) по количеству предоставляемых услуг;
- 3) по сезонности.
- 4) местоположению
- 5) целям пребывания
- 6) все варианты ответов

1.14. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.
- 2) пансионаты
- 3) мотели.
- 4) общежития.
- 5) базы отдыха.
- 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

1.15. В России классификацией гостиниц занимаются

- 1) юридические лица
- 2) аккредитованные государством организации
- 3) физические лица
- 4) коммерческие организации
- 5) министерство юстиции

1.16. Какой из критериев относится к стандартизации?

- 1) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
- 2) повышение доходов
- 3) повышение конкурентной способности гостиниц
- 4) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива
- 5) повышение профессионального уровня сотрудников

1.17. Орган по сертификации осуществляет

- 1) подтверждение соответствия стандартам
- 2) перевозки морским транспортом
- 3) оказание гостиничных услуг
- 4) безопасность продукции
- 5) присвоение категории звездности гостиницы

1.18. Сколько номеров обычно размещается в гостиницах класса «ЛЮКС»

- 1. 400-700
- 2. 100-400
- 3. 500-1000
- 4. 1500-2000
- 5. Все варианты ответов

1.19. Что характерно для индийской системы классификации отелей?

- 1) Качество обслуживания измеряется в
- 2) Оценка гостиницы экспертной комиссией
- 3) Качество обслуживания измеряется в звездах
- 4) Отель оценивают независимые объединения
- 5) Балловая оценка состояния гостиницы, гостиничных номеров

1.20. На какую категорию гостей рассчитаны апартаменты?

- 1) Бизнесмены
- 2) Семейные туристы
- 3) Пенсионеры
- 4) Паломники
- 5) Туристы, ищущие постоянное жильё

1.21. Укажите основное предназначение мотелей:

- 1) Размещение для долгосрочного проживания

- 2) Ориентирован на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте
- 3) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может выписаться практически в любой момент.
- 4) это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, — как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
- 5)ночлег, завтрак

1.22 Какое обозначение для классификации отелей в США?

- 1)Звезды
- 3)Баллы
- 2)Короны
- 4)Бриллианты
- 5)Ключи

1.23 Какое обозначение для классификации отелей во Франции?

- 1)Звезды
- 3)Баллы
- 2)Короны
- 5)Ключи
- 4)Бриллианты

1.22 Какое обозначение для классификации отелей в Индии?

- 1)Звезды
- 3)Баллы
- 2)Короны
- 4)Бриллианты
- 5)Ключи

1.23 Какое обозначение для классификации отелей в Великобритании?

- 1)Звезды
- 3)Баллы
- 2)Короны
- 4)Бриллианты
- 5)Ключи

1.24. Что необходимо гостинице для присвоения 5-х звезд?

- 1)наличие мебели
- 3)нахождение в центре города
- 2)использование современных технологий
- 4)обученный персонал
- 5)экспертная оценка в соответствии с национальной системой классификации

1.25 Стандартизация-деятельность по установлению норм, правил и характеристик, в целях обеспечения:

1. *Безопасности продукции*
2. *Экономии всех видов ресурсов*
3. *Обороноспособности и мобилизационной готовности страны*
4. *Условий для проживания маргиналов*
5. *Удовлетворенности гостя*

1.26 На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

1. *Оказание спа-услуг*
2. *Продажа алкогольных напитков*
3. *Перевозки воздушным транспортом*
4. *Уход за садовыми растениями*
5. *Визовая поддержка гостей*
- 6.

1.27. Какие цели преследует классификация гостиницы?

1. *Предоставить информацию о персонале гостиницы*
2. *Предоставить информацию о доходе гостиницы*
3. *Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы*
4. *Предоставить информацию о постояльцах гостиницы*
5. *Предоставлять информацию в социальные сети*

1.28. К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся?

1. Стандарты отраслей и предприятий
2. Рекомендации интернет пользователей
3. Рекомендации элиты общества
4. Рекомендации государства
5. *Приказ Министерства по туризму и спорту и молодежной политике*

1.29. К нормативным документам по предоставлению гостиничных услуг относятся?

1. Стандарты гостиничного обслуживания
2. Рекомендации интернет пользователей
3. Рекомендации элиты общества
4. Рекомендации государства
5. *Правила предоставления гостиничных услуг в РФ*

1.30. Какие требования Система классификации определяет к гостиницам любой категории?

1. У гостиницы не должны быть дорожные знаки
2. *Вывеска с названием и категорией отеля*
3. В гостинице должен быть только один огнетушитель
4. *В гостинице должны быть аварийные выходы*
5. Архитектурно-планировочные и строительные элементы должны соответствовать требованиям директора гостиницы
6. *Наличие отдельного входа в ресторан*

1.31. Какая минимальная температура должна быть в гостинице?

1. 18,5
2. 20
3. 16,4
4. 13
5. 23

1.31. Классификация объектов туристской индустрии проводится в соответствии с:

1. Системой классификации гостиниц и иных средств размещения
2. Системой классификации горнолыжных трасс
3. Системой классификации пляжей
4. Системой классификации спортивно-оздоровительных учреждений
5. Системой классификации ресторанов и баров

1.32. Основными целями классификации объектов туристской индустрии являются:

- 1) Обеспечение качества туристских услуг
- 2) Соответствие требованиям системы классификации
- 3) Предоставление потребителям необходимой и достоверной информации
- 4) Повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности объектов
- 5) укрепление доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки категории объектов туристской индустрии и качества туристских услуг
- 6) *Все варианты ответа*

1.33. Организация Объединенных Наций (ЮНВТО):

- 1) *Рекомендует*
- 2) Повелевает
- 3) Распоряжается
- 4) Указывает
- 5) Напоминает

1.34. Классификация гостиниц и иных средств размещения включает в себя:

- 1) Рассмотрение организацией, прошедшей аккредитацию в установленном порядке заявления и документов, предусмотренных соответствующей системой классификации
- 2) Оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации
- 3) Оформление результатов оценки объектов туристской индустрии

4) Принятие аккредитованной организацией по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории

5) *Все варианты ответов*

1.35. Система классификации гостиниц и иных средств размещения включает в себя:

1. Область применения
2. Основные требования
3. Организационную структуру и функции ее участников
4. Проведение работ
5. Рассмотрение апелляций
6. Правила применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения
7. *Все варианты ответов*

1.37. Знак категории гостиницы и иного средства размещения

- 1) Красные звезды на белом фоне
- 2) *Золотые звезды на серебристом фоне*
- 3) Черные звезды на золотистом фоне
- 4) Буквы А В С Д на табличке фасада
- 5) Золотые ключи, скрещенные между собой на лацкане воротника консьержа

1.38. Классификация гостиниц и иных средств размещения проводится этапами:

- 1) *Оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения категории*
- 2) *Принятие решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории*
- 3) *Подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения*
- 4) Получение таблички со звездами – знака категории гостиницы
- 5) Получение таблички со звездами – знака категории ресторана

1.39. Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории включает в себя :

- 1) *Предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по критериям*
- 2) *Оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения*
- 3) *Оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения*
- 4) *Балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям*
- 5) Оценка работы директора гостиницы, главного бухгалтера, менеджера по персоналу

1.40. Область распространения Системы классификации гостиниц и иных средств размещения на деятельность по классификации гостиниц и других средств размещения

- 1) Находящихся на территории Российской Федерации
- 2) Находящихся на территории г.Йошкар-Ола
- 3) Находящихся на территории Краснодарского края
- 4) Находящихся на территории Московской области
- 5) Находящихся на территории г.Москвы

20.1.2.3 Написание эссе на предложенные темы:

1. Понятие, содержание и структура индустрии гостеприимства.
2. Этические основы гостеприимства.
3. Предприятия гостеприимства в Древнем мире.
4. Гостеприимство в средние века.
5. Отношение государства к развитию гостиничного дела в древнем мире и средние века.
6. Особенности развития индустрии гостеприимства в современную эпоху.
7. Понятие, содержание и исторические эпохи развития туризма в России.
8. Результаты развития индустрии гостеприимства.
9. Особенности развития гостиничного дела в России.
10. Предпосылки развития индустрии гостеприимства.
11. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
12. Типы и виды гостиниц.
13. Экзотические гостиницы мира.
14. Роль Томаса Кука в развитии гостиничного бизнеса.
15. Развитие гостиничного дела в Англии и его международное значение.
16. Развитие индустрии гостеприимства в США и его международное значение.
17. Развитие гостиничного дела в России в эпоху Петра I.
18. Международная классификация гостиниц.
19. Классификация гостиниц в РФ.
20. Дополнительные услуги в гостинице.

21. Организация конференций при отелях.
22. Классификация предприятий питания.
23. Особенности предприятий питания в гостинице.
24. Предприятия общественного питания в России до XIX в.
25. Становление советского общепита в России до 50-х гг. XXв.
26. Общественное питание в России во второй половине XX века.
27. Типы предприятий общественного питания, их характеристика.
28. Современные тенденции в ресторанном бизнесе.
29. «Интурист» и развитие гостинично - ресторанного сервиса в России.
30. Технологический цикл обслуживания в гостинице.
31. Система управления современной гостиницей.
32. Организационные структуры транспортных услуг в индустрии гостеприимства.
33. Роль анимации в индустрии гостеприимства.

20.1.2.4. Доклад/презентация

Презентация выполняется с применением технических средств Power Point, с возможностью монтажа видео, звука. Ограничение по времени выступления – 3 минуты.

20.1.2.5 Реферат

Реферат выполняется в соответствии с Общими рекомендациями по оформлению, курсовых и выпускных квалификационных работ, а также ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Неграмотно оформленные работы не могут быть представлены к оценке.

20.1.2.6 Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций:

1. Развитие международных франчайзинговых цепей.
2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
3. Нормативное регулирование кадрового управления.
4. Виды и технологии реализации анимационных программ.
5. Методы ценообразования гостиничного продукта.
6. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
7. Методы исследования гостиничного рынка.
8. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
9. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
10. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
11. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
12. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
13. Виды зарубежных систем управления гостиницей.
14. Виды российских систем управления гостиницей.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по билетам экзамена

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ

Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задания для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценении по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

20.2.1 Перечень вопросов экзамена:

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.

8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристика гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.
31. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
32. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
33. Виды организации стойки портье.
34. Формы оплаты гостиничных услуг.
35. Функции ночного аудитора.
36. Функции службы консьержей.
37. Структура информационной папки.
38. Перечень документов, необходимых для работы портье.
39. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
40. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
41. Виды уборок.
42. Этапы уборки номера.
43. Оборудование для уборки номерного фонда.
44. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
45. Технология работы прачечной при гостинице.
46. Виды текстиля, их характеристика.
47. Требования к площади гостиничных номеров.
48. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
49. Международная типология номеров.
50. Типология условий размещения.
51. Структура и функции инженерной службы.
52. Основы проектирования гостиничных предприятий.
53. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
54. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
55. Виды предприятий питания в гостинице.
56. Организация анимационных услуг в гостинице.
57. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
58. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
59. Техника безопасности на рабочем месте.
60. Типология моделей гостеприимства.