

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Туристская деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

Воронеж

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Основы формирования функциональных процессов в гостиницах» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 04 Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности);

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв -5.	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИД-1 _{ПКв-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-1 _{ПКв-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Знает: процесс обслуживания потребителей туристских услуг
	Умеет: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты на основе нормативно-правовых актов
	Имеет навыки: разработки процесса, обслуживания потребителей туристских услуг, на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений – дисциплины по выбору Блока 1 основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Туристская деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» основано на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин, «Введение в технологии сферы обслуживания», Основы производственно-технологической деятельности гостиниц, Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия.

Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является предшествующей для изучения дисциплин: «Администрирование отеля», «Организация и технологии санаторно-курортного дела», «Основы классификации гостиничных предприятий».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Семестры	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	324	144	180
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:			
Лекции (Л)	33	18	15
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	
Практические занятия (ПЗ)	66	36	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	66	36	30
Консультации текущие			
Групповые консультации	7,55	3,1	4,45
Виды аттестации (экзамен)	67,6	33,8 экзамен	33,8 экзамен
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	149,85	53,1	96,75
В том числе:			
Тестовые задания	13,1	13,1	
Подготовка к кейс-заданию	35	15	20
Подготовка к курсовой работе	50	-	50
Подготовка к творческому заданию	35	15	20
Подготовка к экзамену	16,75	10	6,75
Общая трудоемкость час	324		

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

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	История развития гостиничного дела. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Основные особенности управления процессом развития гостиничных цепей на рынке туристских услуг. Современное состояние и основные тенденции развития отдельных сегментов гостиничного рынка. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства. Теоретические основы гостиничного дела. Понятие правового регулирования. Международная практика регулирования гостиничной деятельности	32
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Основные элементы гостиничного продукта. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской индустрии. Постановка и проектирование задач гостиницы, проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.	66

	предприятий.		
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	Общие подходы классификации. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.	51,1
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	Технология обслуживания гостей. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса. Основные квалификационные требования к персоналу гостиниц. Дополнительные квалификационные требования обслуживающего персонала.	88
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	Инновации в индустрии гостеприимства. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства.	11,75
		<i>Групповые консультации</i>	<i>7,55</i>
		<i>Виды аттестации (экзамен)</i>	<i>67,6</i>

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	СРС	Др. виды занят. (дискуссия)	Все-го
1.	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	4	8	20		32
2.	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	12	24	30		66
3.	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	8	20	23,1	3,1	51,1
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	6	12	70	4,45	88
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	3	2	6,75		11,75
	Экзамен					33,8
	Экзамен					33,8
	ИТОГО	33	66	149,85	7,55	324

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы	
			4	5
			18 час	15 час

1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	История развития гостиничного дела. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Основные особенности управления процессом развития гостиничных цепей на рынке туристских услуг. Современное состояние и основные тенденции развития отдельных сегментов гостиничного рынка. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства. Теоретические основы гостиничного дела. Понятие правового регулирования. Международная практика регулирования гостиничной деятельности	4	
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Основные элементы гостиничного продукта. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской индустрии. Постановка и проектирование задач гостиницы, проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.	12	
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	Общие подходы классификации. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.	2	6
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	Технология обслуживания гостей. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса. Основные квалификационные требования к персоналу гостиниц. Дополнительные квалификационные требования обслуживающего персонала.		6
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	Инновации в индустрии гостеприимства. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства. «Прогнозирование деятельности гостиницы на основе анализа ее инновационной деятельности. Мотивация спроса на реализуемые туристские продукты		3
Итого			18	15

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы	
			4	5
			36	30
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	История развития гостиничного дела. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Основные особенности управления процессом развития гостиничных цепей на рынке туристских услуг. Современное состояние и основные тенденции развития отдельных сегментов гостиничного рынка. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный	8	

		аппарат индустрии гостеприимства. Теоретические основы гостиничного дела. Понятие правового регулирования. Международная практика регулирования гостиничной деятельности		
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Основные элементы гостиничного продукта. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской индустрии. Постановка и проектирование задач гостиницы, проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.	24	
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	Общие подходы классификации. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.	4	16
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	Технология обслуживания гостей. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса. Основные квалификационные требования к персоналу гостиниц. Дополнительные квалификационные требования обслуживающего персонала.		12
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	Инновации в индустрии гостеприимства. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства. «Прогнозирование деятельности гостиницы на основе анализа ее инновационной деятельности. Мотивация спроса на реализуемые туристские продукты		2
	Итого		36	30

5.3.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

Не предусмотрен

5.3.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость, час	
			4	5
			53,1	96,75
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	Собеседование (вопросы к дискуссии).	20	
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	Кейс-задание. Собеседование (вопросы для экзамена)	30	
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	Тест	3,1	

				20
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	Выполнение курсовой работы. Собеседование (вопросы для экзамена)		70
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	Собеседование (вопросы для экзамена)		6,75
	Итого		53.1	96,75

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1 Основная литература:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : НГТУ, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-7782-3283-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118388>

2. Туризм: технология и организация туристского обслуживания : учебное пособие / составители Н. К. Сердюкова, Д. А. Сердюков. — Сочи : СГУ, 2019. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/147783>

3. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : СибГУФК, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/142463>

4. Тынянкин, О. А. Организация гостиничного и туристического менеджмента: теория и практика : учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. — Волгоград : ВГАФК, 2017. — 142 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/158146>

6.2 Дополнительная литература

1. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - *Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».*
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

Периодические издания

1. Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»

2. Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»

3. Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»

4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229 - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Романов, В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учебное пособие. В. А. Романов, С. Н. Цветкова, Т. В. Шевцова, В. В. Каращенко, 2-е изд. - Ростов н/Д : МарТ, 221 с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Базовые федеральные образовательные порталы. <[http](http://)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.543 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компью-

терной сети (Интернет);

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля)** в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр	
		5	6
	акад.	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)			
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	28,7		
Лекции	8	4	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	-
Практические занятия (ПЗ)	12	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	12	6	6
Консультации текущие	8,7	3,6	5,1
Виды аттестации (экзамен)		6,8	6,8
Самостоятельная работа:	281,7	123,6	158,1
Проработка материалов по конспекту лекций	114,5	61,8	52,7
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	114,5	61,8	52,7
Курсовой проект (работа)	52,7		52,7
Подготовка к экзамену (контроль)	13,6	6,8	6,8
		144	180

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
для ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дисциплине
**Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы
гостеприимства**

1 Перечень оцениваемых компетенций

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-5.	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИД-1 _{ПКв-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-1 _{ПКв-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Знает: процесс обслуживания потребителей туристских услуг
	Умеет: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты на основе нормативно-правовых актов
	Имеет навыки: разработки процесса, обслуживания потребителей туристских услуг, на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства	ПКв-5 ИД-1 _{ПКв-5}	Собеседование (вопросы к дискуссии).	1-20	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий	ПКв-5 ИД-1 _{ПКв-5}	Собеседование (вопросы для экзамена)	67-90	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	ПКв-5 ИД-1 _{ПКв-5}	тест	21-40	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
4	Организация функциональных процессов в гос-	ПКв-5 ИД-1 _{ПКв-5}	Выполнение курсовой	57-66	Собеседование с преподавателем

	тиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу		работы. для экзамена)		(отметка в системе «зачтено- незачтено»)
			Собеседование (вопросы)	91-103	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- незачтено»)
			Кейс-задание	41-56	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- незачтено»)
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	ПКВ-5 ИД-1 _{ПКВ-5}	Собеседование (вопросы для экзамена)	91-103	Контроль преподавателем (балльная оценка)

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета). Зачет проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 30 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 10 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

3.1 Собеседование (вопросы к дискуссии)

3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ПКВ -5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением

клиенториентированных технологий (ИД-1ПКв-5 Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.)

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Стандартные классификации средств размещения в мире и в России.
7. Инновации в индустрии гостеприимства
8. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимств
9. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства
10. Прогнозирование деятельности гостиницы на основе анализа ее инновационной деятельности.
11. Развитие туристического кластера в республике Дагестан.
12. Развитие туристического кластера в республике Крым.
13. Формирование инфраструктуры для детского отдыха и оздоровления в г. Евпатория.
14. Формирование инфраструктуры для лечебно-оздоровительного отдыха в г. Евпатория.
15. Формирование инфраструктуры для создания центра активных видов туризма в пгт. Коктебель.
16. Развитие туристического кластера Черноморский.
17. Развитие особой экономической зоны «Байкальская гавань»
18. Создание туристско-рекреационного кластера на территории Сахалинской области.
19. Создание на территории Алтайского края особой экономической зоны туристско-рекреационного типа (по типу природный парк)
20. Развитие республики Крым и Севастополь: создание кластера в районе озера Чокракское.

3.2 Банк тестовых заданий

3.2.1 Шифр и наименование компетенции

ПК_В -5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ИД-1ПКв-5 Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.)

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ
21.	психологической точки зрения определение услуга К.Маркс Ф.Ницше Ф.Энгельс Ф.Котлер
22.	Процесс взаимодействия потребителя и исполнителя - это Гостиничная услуга Гостиничный продукт Комплекс услуг
23.	По функциональному назначению услуги делятся на : Социальные

	Материальные Социально-культурные Материальные и социально-культурные
24.	Удовлетворение различных потребностей человека, вид сервиса Технологический сервис Информационный сервис Транспортно-коммуникационный сервис Социально-культурный (гуманитарный) сервис
25.	Дата редакции Постановление Правительства РФ от 18.10.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» 09.10.2025 № 1085 18.10.2020 N 1853 18.11.2020 № 1860 18.11.2020 № 1176
26.	Целью лицензирования является: усиление правопорядка обеспечение безопасности безопасность проживания в гостиницах защита интересов прав потребителей
27.	Аттестация проводится На национальном уровне На федеральном уровне На государственном уровне На национальном и международном уровне
	Выбрать несколько ответов
28.	В основе современных классификаций средств размещения лежат размер; тип владения; расположение; количество номеров
29.	Виды услуг в гостиницах Основные дополнительные VIP-услуги Корпоративные
30.	Выберите фундаментальные характеристики «правила трех Н» Несохраняемость Неделимость Неотделимость предоставления услуг от потребителя Неосвязаемость
31.	К специфическим относятся следующие характеристики Неодновременность Ограниченная возможность хранения Срочный характер гостиничных услуг Неотделимость
32.	Инструменты государственного регулирования деятельности гостиничных организаций лицензирование, стандартизация сертификация классификация
	Вопрос на сопоставление
33.	Выберите правильное сопоставление
	1 Лицензирование А установление норм, правил и требований
	2 Стандартизация Б определение места отеля на рынке гостиничных услуг
	3 Сертификация В предоставление лицензий
	4 Аттестация Г подтверждение соответствия
	Ответ: 1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б
	Расположение в правильном порядке
34.	Технологический цикл обслуживания 1) бронирование

	2) расчет при выбытии 3) регистрация по прибытии 4) размещение в номере 5) различные виды обслуживания 6) окончательный расчет при выбытии Ответ: 4, 6, 7, 1, 5, 2, 3
	Вставить пропущенное слово или число
35.	_____ - бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием, а также на организацию их досуга Ответ введите словосочетанием в именительном падеже Ответ: Индустрия гостеприимства
36.	_____ - временные выезды (путешествия) людей с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания. Ответ введите словом Ответ: Туризм
37.	_____ - подземные и наземные сооружения, необходимые для обслуживания туристов и местного населения. Ответ введите слов сочетанием в именительном падеже Ответ: Инфраструктура туризма
38.	_____ коллективное средство размещения, состоящее из номеров, предоставляющее набор услуг (минимум – ежедневная уборка номера и санузла, заправка кроватей) и относящееся к тому или иному классу и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Ответ введите словом Ответ: Гостиница
39.	_____ количество проживающих, которых одновременно может разместить гостиница. Определяется количеством номеров или спальных мест. Ответ введите словом Ответ: Вместимость
40.	_____ процентное отношение фактически занятых номеров (мест) в гостинице к общему количеству номеров (мест) в гостинице. Ответ введите словосочетанием Ответ: Уровень заполняемости

3.3 Кейс-задание

3.3.1 Шифр и наименование компетенции

ПК_В -5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ИД-1ПКв-5 Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.)

Темы кейс-задания № 1

41. Заявление на лицензиата и сопровождающие документы (физлицо или юрлицо).
42. Удостоверение о включении в ЕГРИП или ЕГРЮЛ.
43. Заявление о постановке на учет в налоговый орган.
44. Свидетельство о постановке на учет в налоговый орган.
45. Госпошлина о проведении процедуры лицензирования.
46. Выписка из ЕГРИП или ЕГРЮЛ.
47. Квалификационные требования.
48. Лицензии.
49. Опись.

3.3.2 Шифр и наименование компетенции

ПК_В -5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением

клиенториентированных технологий (ИД-1_{ПКВ-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.)

Темы кейс-задания № 2

50. Разработка организационно-управленческой структуры для санатория.
51. Разработка организационно-управленческой структуры для гостиницы 2 *
52. Разработка организационно-управленческой структуры для гостиницы 3 *
53. Разработка организационно-управленческой структуры для гостиницы 4 *
54. Разработка организационно-управленческой структуры для гостиницы 5 *
55. Разработка организационно-управленческой структуры для базы отдыха.
56. Разработка организационно-управленческой структуры для хостела.

3.4 Выполнение курсовой работы

3.4.1 Шифр и наименование компетенции

ПК_В -5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ИД-1_{ПКВ-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.)

Темы курсовых работ по дисциплине

57. Проектирование гостиничной деятельности мини-отеля в курортном п. Домбай Карачаево-Черкессии
58. Проектирование гостиничной деятельности мотеля в г. Ефремове Тульской области.
59. Проектирование гостиничной деятельности хостела в г. Ярославле.
60. Совершенствование гостиничной деятельности гостиницы «Ямал-отель» в г. Новый Уренгой.
61. Проектирование гостиничной деятельности отеля в г. Мичуринске.
62. Проектирование гостиничной деятельности гостиницы «Мишель» в г. Буденновске.
63. Совершенствование гостиничной деятельности гостиницы «Россия» в г. Борисоглебске.
64. Проектирование гостиничной деятельности SPA-отеля в г. Орел.
65. Проектирование гостиничной деятельности гостиницы 3 звезды в г. Борисоглебске.
66. Проектирование гостиничной деятельности курортного отеля в г. Саки, Республика Крым.

3.5 Собеседование (вопросы для экзамена)

3.5.1 Шифр и наименование компетенции

ПК_В -5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ИД-1_{ПКВ-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.)

- 67.10 История развития гостиничного дела. Основные этапы
68. До начала XIX в. – предыстория гостиничного дела.
69. Начало XIX в. – начало XX в. – зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг.
70. Начало XX в. – до Второй мировой войны – массовое появление предприятий гос-

- тинично-ресторанного сервиса.
71. После окончания Второй мировой войны и до настоящего времени – массовое развитие гостиничной индустрии, формирование индустрии гостиничных услуг как основы современного туризма и социальных потребностей современного общества.
 72. Основные понятия индустрии гостеприимства
 73. Классификация отелей и других средств размещения. Характеристики, которые лежат в основе классификаций.
 74. Составные элементы уровня комфорта
 75. Стандартные классификации средств размещения
 76. Унифицированная международная классификация
 77. Виды услуг в гостинице
 78. Понятие услуга
 79. Деление услуг по функциональному назначению
 80. Фундаментальные характеристики услуг
 81. Основных групп услуг
 82. Виды сервиса Н.Б. Щенниковой
 83. Специфические характеристики гостиничных услуг
 84. Характеристики отличающие гостиничную услугу от товара
 85. Специфические характеристики присущие гостиничному продукту
 86. Свойства гостиничного продукта
 87. Структура гостиничной услуги
 88. Составляющие комплексного гостиничного продукта
 89. Структура туристского продукта с точки зрения потребителей
 90. Структура гостиничного продукта (родовой продукт)
 91. Критерии определяющие сегмент потребителя: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда.
 92. Слагаемые уровня комфорта
 93. Критерии, определяющие сегмент потребителя: Функциональное назначение гостиничного предприятия (транзитные гостиницы, гостиницы делового назначения).
 94. Причины, обуславливающие важность деловых клиентов для гостиничных предприятий.
 95. Критерии, определяющие сегмент потребителя: курортная гостиница, туристская, спортивная, клубная гостиница требования к ним.
 96. Критерии, определяющие сегмент потребителя: классификация гостиничных номеров.
 97. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения: Основные положения (нормативная база, сертификация, классификация).
 98. Три этапа проведения классификации гостиничных предприятий.
 99. Оценка соответствия номерного фонда.
 100. Характеристика номеров высшей категории.
 101. Характеристика номеров 1,2,3,4,5 категории.
 102. Организационно – управленческая структура гостиничного предприятия. Основные службы.
 103. Иерархическая пирамида управления
 104. Какие базовые операции входят в функции менеджера
 105. Основные ориентиры служб гостиничного предприятия
 106. Операционный процесс обслуживания.
 107. Основные бизнес-процессы административной службы.
 108. Служба приема и размещения. Функции. Сотрудники.
 109. Службы 1 и 2-го плана
 110. Основные службы гостиницы (структура).

111. Административно-хозяйственная служба, структура.
112. Служба питания, структура.
113. Кадровая служба. Функции, структура.
114. Служба безопасности, структура.
115. Инженерно-техническая служба, структура.
116. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии.
117. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии.
118. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской индустрии.
119. Постановка и проектирование задач гостиницы, проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.
120. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.
121. Инновации в индустрии гостеприимства.
122. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства.
123. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства.
124. Прогнозирование деятельности гостиницы на основе анализа ее инновационной деятельности
125. Управление инновационной активностью деятельности гостиничного предприятия

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

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
<p align="center">ПКВ -5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p> <p align="center">ИД-1_{ПКВ-5} Организует процесс обслуживания потребителей туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p>					
Знать	Знание методов формирования гостиничного продукта, элементов, его составляющих. Знание нормативно-правовой базы, регламентирующей разработку и формирование гостиничного продукта. Знание профессиональных стандартов и регламентов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации. Знание методов организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Изложение методов формирования гостиничного продукта, элементов, его составляющих. Изложение нормативно-правовой базы, регламентирующей разработку и формирование гостиничного продукта. Изложение основных этапов классификации гостиничных предприятий. Изложение организации работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Изложение профессиональных стандартов и регламентов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации. Изложение методов организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов	Изложены методы формирования гостиничного продукта, элементы, его составляющие. Изложена нормативно-правовая база, регламентирующая разработку и формирование гостиничного продукта. Изложены профессиональные стандарты и регламенты обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации. Изложены методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Зачтено	освоена (повышенный)
				Зачтено	Освоена (базовый)

		потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	с требованиями системы классификации. Не изложены методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.		
Уметь	Тест, Собеседование (вопросы к дискуссии). Кейс-задание	Применение методов формирования гостиничного продукта, элементов, его составляющих. Применение нормативно-правовой базы, регламентирующей разработку и формирование гостиничного продукта. Применение основных этапов классификации гостиничных предприятий. Применение организации работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Применение профессиональных стандартов и регламентов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Самостоятельно применены методы формирования гостиничного продукта, элементы, его составляющие. Изложена нормативно-правовая база, регламентирующая разработку и формирование гостиничного продукта. Самостоятельно применены основные этапы классификации гостиничных предприятий. Самостоятельно применены организация работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Самостоятельно применены профессиональные стандарты и регламенты обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации. Применены методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Зачтено	Освоена
			Не применены методы формирования гостиничного продукта, элементы, его составляющие. Не применена нормативно-правовая база, регламентирующая разработку и формирование гостиничного продукта. Не приведены основные этапы классификации гостиничных предприятий. Не приведена организация работы по подтверждению соответствия гостиничного	Не зачтено	Не освоена

			<p>комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Не приведены профессиональные стандарты и регламенты обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации. Не применены методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p>		
Владеть	Выполнение курсовой работы. Собеседование (вопросы для экзамена)	<p>Демонстрация знаний методов формирования гостиничного продукта, элементов, его составляющих; нормативно-правовой базы, регламентирующей разработку и формирование гостиничного продукта; основных этапов классификации гостиничных предприятий. Демонстрация знаний организации работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения и применению профессиональных стандартов, а также регламентов обслуживания с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые</p>	<p>Приведена демонстрация знаний методов формирования гостиничного продукта, элементов, его составляющих; нормативно-правовой базы, регламентирующей разработку и формирование гостиничного продукта; основных этапов классификации гостиничных предприятий. Приведена демонстрация знаний организации работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения и применению профессиональных стандартов, а также регламентов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации. Приведены методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты..</p>	Зачтено	Освоена
			<p>Не приведена демонстрация знаний методов формирования гостиничного продукта, элементов, его составляющих; нормативно-правовой базы, регламентирующей разработку и</p>		

		туристские продукты.	формирование гостиничного продукта основных этапов классификации гостиничных предприятий. Не приведена демонстрация знаний организации работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения и применению профессиональных стандартов, а также регламентов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации. Не применены методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты..		
--	--	----------------------	---	--	--