Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)
направленность (профиль) программы: Туризм
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Шлюндт С.А. Основы гостиничного обслуживания в туризме: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. – 40 с.

Рабочая программа как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры. Протокол заседания № 1 от 25 августа 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____. Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 4
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 7
1.4 Тематический план изучения дисциплины 8
1.5 Темы занятий семинарского типа 9
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 11
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся ... 11
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 13
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины 18
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 20
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 20
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 21
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине: 24
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 35
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 38
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 38
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины 39
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 39
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 39
Лист регистрации изменений в рабочей программе 41

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина «Основы гостиничного обслуживания в туризме» включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

-ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности;

-ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;

-ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Цель освоения дисциплины: сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления гостиничных услуг туристам;

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с процессом включения гостиничных услуг в турпродукт;
- изучение основных принципов гостиничного обслуживания;
- формирование у студентов навыков применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания гостиничных услуг и контроля их качества.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИДК-ПК-1 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Знать: основы организации деятельности объектов туристской инфраструктуры Уметь: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры Владеть навыками использования стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры.
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ИДК-ПК-3 Формирует туристский продукт и организует его продажу, в т.ч. на основе современных информационно коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать: технологические и информационно-коммуникативные технологии, применяемые при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии) Уметь: применять технологии обслуживания туристов при реализации туристского продукта Владеть навыками использования технологических и информационно-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии).
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе	ИДК-ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей с учетом нормативно-правовых актов на	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма, приемы анализа мотивации и рыночного поведения потребителя.

нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг, применяя клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	Уметь: организовывать устные и письменные деловые (рыночные) коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. Владеть навыками использования клиенториентированных методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме контрольной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	Оценочные средства для текущего контроля	№ оценочного средства для промежуточной аттестации по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
ИДК-ПК-1	Контрольная работа варианты 1-10	1-40	1-7 и 1-5	1-10
ИДК-ПК-3	Контрольная работа варианты 1-10	1-40	8-16 и 6-10	1-10
ИДК-ПК-4	Контрольная работа варианты 1-10	1-40	17-25 и 11-15	1-10

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Формы обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	55	16
- занятия лекционного типа (Лек)	36	8
- занятия семинарского типа (Сем)	18	7
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	53	92
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	экзамен

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1.Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3)	14	6	2	6
Тема 2.Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)	14	6	2	6
Тема 3.Технология работы службы приема и размещения (ПК-4)	18	6	2	10
Тема 4.Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1)	16	6	2	8
Тема 5.Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1)	15	6	2	7
Тема 6.Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4)	15	3	2	10
Тема 7.Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4)	15	3	6	6
ВСЕГО:	107	36	18	55

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1.Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3)	14	1	-	13
Тема 2.Технология бронирования мест	14	1	1	12

(номеров) (ПК-3)				
Тема 3.Технология работы службы приема и размещения (ПК-4)	18	2	2	14
Тема 4.Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1)	16	1	1	14
Тема 5.Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1)	15	1	1	13
Тема 6.Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4)	15	1	1	13
Тема 7.Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4)	15	1	1	13
ВСЕГО:	107	8	7	92

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3)

Виды услуг, предоставляемых гостиницами. Гостевой цикл. Содержание организации обслуживания
в гостиницах. Связь организации и технологии обслуживания. Гостиничные службы и их функции. Формы обслуживания в гостиницах. Технологическая схема обслуживания. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности.

Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг.

Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях, обязательных при оказании дополнительных услуг.

Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)

Определение и показатели бронирования. Виды бронирования. Процесс бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования.

Применение форм отчетных (платежных)документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-4)

Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных гостей. Виды и правила расчетов с гостями. Организация выезда гостя.

Ночной аудит. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.

Подготовка документов для регистрации гостя в гостинице.

Оценка соответствия услуги требованиям и ожиданиям гостей.

Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1)

Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе.

Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки. Уборочные средства. Уборочная техника и инвентарь. Виды и формы документации в деятельности службы номерного фонда.

Тема 5. Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1)

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.

Проектирование объема и ассортимента развлекательных услуг для участников событийных мероприятий.

Тема 6. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4)

Виды и оснащение помещений для предоставления бизнес-услуг в гостинице. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.

Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким). Разработка экскурсионной программы в соответствии с предпочтениями гостей отеля.

Особенности организации предприятий питания в гостиничной индустрии.

Тема 7. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4)

Понятие инноваций в гостиничном бизнесе. Характеристика инновационных технологий в гостиницах. Ресурсосберегающие технологии в гостиницах. Технологии персонального обслуживания гостей.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3)

1. Покажите роль нормативно-правовой базы в разработке и реализации технологий гостиничной
деятельности.

2. Назовите проблемы применения нормативно-правовой базы в гостиничной деятельности.

3. Опишите связь организации и технологии гостиничной деятельности.

Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)

1. Назовите показатели бронирования

2. Раскройте содержание процесса бронирования при разных видах бронирования.

3. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы бронирования.

4. Разбор мини-ситуаций по проблемам бронирования.

Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-4)

1. Назовите этапы процесса регистрации и размещения гостей.

2. В чем заключаются особенности регистрации туристских групп?

3. В чем заключаются особенности регистрации иностранных гостей?

4. Укажите порядок осуществления разных видов расчетов с гостями.

5. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы приема и
размещения.

6. Разбор мини-кейсов по проблемам приема и размещения гостей.

Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1)

1. Рассмотрите особенности организации уборочных работ для различных видов гостиничных помещений.

2. Назовите особенности уборочных работ при подготовке номеров к заселению

3. Раскройте специфику технологии выполнения различных видов уборочных работ

4. Назовите принципы выбора уборочных средств.

5. Назовите принципы выбора уборочной техники и инвентаря.

6. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы номерного фонда.

7. Разбор мини-кейсов по проблемам обслуживания номерного фонда.

Тема 5. Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1)

Классификации услуг питания и специальные формы обслуживания.

Тема 6. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4)

1. Назовите требования к оснащению помещений для предоставления бизнес-услуг в гостинице.
2. Назовите принципы выбора оборудования бизнес-центров и конференц-залов.
3. Рассмотрите организацию взаимодействия служб гостиницы при оказании бизнес-услуг.
4. Назовите основные внутренние документы, используемые при оказании бизнес-услуг в гостинице.
5. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания бизнес-услуг в гостинице.

Тема 7. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4)

1. Приведите примеры из отечественной и зарубежной практики инноваций в гостиницах.
2. Назовите характеристики инновационных технологий в гостиницах.
3. Разбор мини-кейсов по проблемам применения ресурсосберегающих технологий в гостиницах.
4. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания персональных услуг в гостиницах.

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза;

отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Технология бронирования мест (номеров)	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Технология работы службы приема и размещения	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Особенности обслуживания в ресторане при гостинице	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Бизнес-услуги в гостинице	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

Тема 7. Тема 7. Инновационные технологии в гостиницах	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий,

который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

- подготовка к семинарским занятиям;
- изучение тем в рамках самостоятельной работы;
- выполнение контрольных и творческих заданий;
- подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Шнорр, Ж. П. Экономика организаций сферы гостеприимства : практикум / Ж. П. Шнорр. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 136 c. — ISBN 978-5-7014-1031-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/127002.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 c. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/81605.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература

Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. — Москва : Дашков и К, 2022. — 166 c. — ISBN 978-5-394-02710-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144102.html. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Воронцова А.В. Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для СПО / Воронцова А.В.. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2024. — 134 c. — ISBN 978-5-7937-2600-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/143492.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- Microsoft Windows (лицензионное).

– Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Информационная справочная система и база данных «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

Портал про гостиничный бизнес https://prohotel.ru/

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

– ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

- ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;

- ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине представляет собой развернутые ответы на теоретические вопросы и выполнение практического задания. Контрольная работа считается сданной, если Вы выполнили все задания в рамках своего варианта. При этом ответ на каждый вопрос должен быть четким и конкретным, а также содержать обоснованное мнение, подкрепленное ссылками на литературу.

Номер варианта контрольной работы Вы выбираете в соответствии с последней цифрой Вашей зачетной книжки. Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Вариант 1.

Теоретические вопросы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Технология услуг питания при проведении событийных мероприятий в гостинице.

Практическое задание

Необходимо организовать питание участников конференции. Какие моменты необходимо учесть?

Вариант 2.

Теоретические вопросы

1. Типология гостиниц.
2. Особенности разработки меню для участников событийных мероприятий.

Практическое задание

Как стоит организовать приём и размещение в гостинице участников событийных мероприятий?

Вариант 3.

Теоретические вопросы

1. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ.
2. Санитарно-гигиенические требования к организации питания в гостиницах.

Практическое задание

Как организовать регистрацию участников на мероприятие?

Вариант 4.

Теоретические вопросы

1. Характеристика гостиничных услуг.
2. Функциональные зоны гостиницы для предоставления услуг питания.

Практическое задание

Как происходит выписка большой делегации из гостиницы?

Вариант 5.

Теоретические вопросы

1. Организационная структура гостиницы.
2. Формы организации питания в гостиницах.

Практическое задание

Какие требования предъявляются к регистрации иностранцев в гостинице?

Вариант 6.

Теоретические вопросы

1. Встречи и переговоры с организаторами событийных мероприятий.
2. Организация развлекательных мероприятий сторонними организациями.

Практическое задание

В гостинице проходит детское мероприятие. Какие требования существуют к размещению детей в гостинице?

Вариант 7.

Теоретические вопросы

1. Осмотр площадки.
2. Организация развлекательных мероприятий сотрудниками гостиницы.

Практическое задание

В гостинице проводятся два мероприятия одновременно. Какие нюансы необходимо учитывать?

Вариант 8.

Теоретические вопросы

1. Составление технического задания.
2. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.

Практическое задание

Как происходит выписка большой делегации из гостиницы?

Вариант 9.

Теоретические вопросы

1. Порядок регистрации и размещения гостей.
2. Смета затрат на проведение мероприятия.

Практическое задание

Как стоит организовать приём и размещение в гостинице участников событийных мероприятий?

Вариант 10.

1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
2. Особенности регистрации иностранных гостей.

Практическое задание

Как организовать регистрацию участников на мероприятие?

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка «отлично» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,
- показаны всесторонние, систематизированные, глубокие знания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,
- показаны всесторонние, систематизированные знания и умение применять их на практике при решении конкретных задач, правильное обоснование принятых решений.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:

- даны неполные и неконкретные ответы на вопросы,
- нарушена владение основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимых для дальнейшего обучения и способность применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- ответы на вопросы неверные,
- допущены грубые ошибки в формулировках основных понятий,

- отсутствует анализ полученных ответов применительно к практическим ситуациям.

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

По компоненте компетенций «Знать»

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Типология гостиниц.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ.
4. Характеристика гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиницы.
6. Встречи и переговоры с организаторами событийных мероприятий.
7. Осмотр площадки.
8. Экспертная оценка гостиницы как площадки событийных мероприятий.
9. Составление технического задания.
10. Организационный план событийного мероприятия в гостинице.
11. Смета затрат на проведение мероприятия.
12. Оформление договорных отношений.
13. Плановая и отчетная документация.
14. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
15. Порядок регистрации и размещения гостей.
16. Особенности регистрации организованных групп.
17. Особенности регистрации иностранных гостей.
18. Виды и правила расчетов с проживающими.
19. Виды деловых мероприятий в гостинице.
20. Характеристика помещений для деловых услуг в гостиницах.
21. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов.
22. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.
23. Виды развлекательных мероприятий в гостинице.
24. Организация развлекательных мероприятий сотрудниками гостиницы.
25. Организация развлекательных мероприятий сторонними организациями.
26. Формы организации питания в гостиницах.
27. Функциональные зоны гостиницы для предоставления услуг питания.
28. Санитарно-гигиенические требования к организации питания в гостиницах.
29. Особенности разработки меню для участников событийных мероприятий.

30. Технология услуг питания при проведении событийных мероприятий в гостинице.
31. Стандарты обслуживания в гостиничном предприятии.
32. Основные и дополнительные услуги гостиниц.
33. Особенности организации событийных мероприятий в гостиницах.
34. Особенности размещения участников событийных мероприятий.
35. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
36. Технология выписки гостей.
37. Стандарты обслуживания в конгрессных гостиницах.
38. Проектирование объема и ассортимента развлекательных услуг для участников событийных мероприятий.
39. Консьерж-сервис в гостиницах.
40. Организация питания участников мероприятий в гостиницах.

По компоненте компетенций «Уметь»

Закрытые задания

1. Какие сегменты включает в себя индустрия гостеприимства? (ПК-1)

а) услуги размещения и отдыха
б) услуги питания
в) услуги транспорта
г) все перечисленные выше

2. По каким критериям могут классифицироваться гостиницы: (ПК-1)

а) по вместимости
б) по режиму эксплуатации
в) по назначению
г) по всем перечисленным выше критериям

3. Из скольких комнат состоит номер «люкс»? (ПК-1)

а) из 1
б) из 2
в) из 3
г) из 4

4. Какая из служб гостиницы является наиболее важной? (ПК-1)

а) коммерческая служба
б) служба организации питания
в) служба управления номерным фондом
г) все службы одинаково важны

5. Какой классификации гостиниц по уровню комфорта не существует? (ПК-1)

а) по звездам

б) по часам

в) по коронам

г) по буквам

6. Какая из систем классификации гостиниц является самой распространенной? (ПК-1)

а) система разрядов

б) система букв

в) система ключей

г) система звезд

7. В каком российском нормативно-правовом документе зафиксирована классификация номеров по категориям? (ПК-1)

а) Закон «О защите прав потребителей»

б) Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

в) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»

г) «Порядок классификации объектов туристской индустрии»

8. Какого сотрудника нельзя причислить к работнику контактной зоны? (ПК-3)

а) бармена

б) плотника

в) метрдотеля

г) швейцара

9. К основным услугам в гостиничном сервисе относят: (ПК-3)

а) услуги бизнес-центра

б) услуги питания

в) услуги размещения

г) услуги прачечной

10. Гостиничные предприятия различаются по следующим признакам: (ПК-3)

а) количество посадочных мест в ресторанах гостиницы

б) количество мест в номерах

в) наличие мест в лобби-баре гостиницы

г) количество номеров в гостинице

11. Номерной фонд гостиничного предприятия это: (ПК-3)

а) знак, состоящий из звезд одинаковой величины
б) состояние жилого фонда
в) создание инновации
г) общее количество номеров

12. Лобби – это часть: (ПК-3)
а) административных помещений
б) хозяйственно-технических помещений
в) общественных помещений
г) жилых помещений

13. Размещение с трехразовым питанием называется: (ПК-3)
а) полный пансион
б) полупансион
в) all inclusive
г) room-service

14. Гостиничные номера по числу мест классифицируются на: (ПК-3)
а) одноместные, двухместные, трехместные
б) однокомнатные, двухкомнатные, трехкомнатные
в) бизнес-класс, эконом-класс, апартаменты, люкс, сюит

15. Какая из перечисленных ниже услуг предоставляется потребителю за дополнительную плату? (ПК-3)
а) пользование медицинской аптечкой
б) побудка к определенному времени
в) копирование документов
г) вызов «скорой помощи»

16. Какой из перечисленных ниже документов необходим для заключения договора между гостиницей и потребителем? (ПК-3)
а) любой документ с фотографией
б) паспорт
в) водительское удостоверение
г) любой из перечисленных документов

17. Предприятие питания, предлагающее широкий ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных, сложного приготовления, а также программу отдыха, — это: (ПК-4)
а) ресторан;
б) кафе;
в) бар.

г) лобби-бар

18. Сдвоенная кровать, позволяющая использовать номер и как одноместный, и как двухместный, называется: (ПК-4)

а) queen;

б) twin;

в) king-sizeг;

г) double

19. Перечень и качество платных услуг, предоставляемых в гостиницах, зависят: (ПК-4)

а) от категории гостиницы

б) от спроса

в) от возможностей гостиницы

20. Номерной фонд малого средства размещения не должен превышать: (ПК-4)

а) 15 номеров

б) 50 номеров

в) 100 номеров

г) 11 номеров

21. Предприятие питания, предлагающее широкий ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных, сложного приготовления, а также программу отдыха, — это: (ПК-4)

а) ресторан;

б) кафе;

в) бар.

г) лобби-бар

22.Обслуживание гостя начинается с момента, когда он: (ПК-4)

а) звонит;

б) приезжает в гостиницу;

в) въезжает в номер;

г) предъявляет претензию

23. Служба приема и размещения не занимается решением задач: (ПК-4)

а) выпиской гостей;

б) обслуживанием гостей во время проживания;

в) регистрацией гостей;

г) обслуживанием номерного фонда

24. К какой категории номеров относится номер «Сюит»: (ПК-4)
а) высшей
б) третьей
в) четвертой
г) пятой

25. В какой из перечисленных служб гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников? (ПК-4)
а) служба управления номерным фондом;
б) служба организации питания;
в) коммерческая служба;
г) инженерно-техническая служба.

Открытые вопросы

1.	Совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и тд.), называется…	ПК-1
2.	Технологический цикл обслуживания в гостинице, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, до оплаты гостиничного счёта, называется…	ПК-1
3.	Перечислите этапы гостиничного цикла	ПК-1
4.	При регистрации гостя в гостинице согласие на обработку личных персональных данных прикладывается к документу...	ПК-1
5.	При установлении в гостинице разной времени для заезда и выезда, разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер должна составлять не более	ПК-1
6.	Может ли администратор поселить гостя, не имеющего удостоверения личности?	ПК-3

7.	Может ли администратор поселить гостя по правам?	ПК-3
8.	Обязательно ли прохождение гостиницей классификации, если она претендует на категорию «без звезд»?	ПК-3
9.	Как следует поступить, если гость испортил имущество гостиницы	ПК-3
10.	Как следует поступить с забытыми гостем вещами?	ПК-3
11.	Сколько стоит вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой в гостиницах?	ПК-4
12.	Может ли администратор при заселении гостя оставить на стойке ресепшн паспорт гостя для оформления документов?	ПК-4
13.	Оплата за «ранний заезд» (с 0 часов 00 минут до расчетного часа) должна взиматься в следующем порядке	ПК-4
14.	К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник	ПК-4
15.	Уборка номера в гостинице должна производиться	ПК-4

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

Кейс №1. В крупной гостинице персонал не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники - это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой.

Вопросы:

1. Как бы Вы решили ситуацию?
2. Какие способы мотивации персонала следует использовать?

Кейс №2. Лиза - владелица популярного ресторана в городе. Она хотела бы установить там систему POS, для того чтобы работать со счетами гостей и упростить прием заказов для официантов и получение

заказов поварами.

Вопросы:

1. Если бы вы были консультантом Лизы, порекомендовали бы вы ей поискать вариант системы, эффективной по издержкам?
2. Если вы были бы на месте Лизы, какой тип системы POS вы бы выбрали? Чем он отличается от других подобных систем?

Кейс №3. Джон - генеральный менеджер курортной гостиницы на 500 номеров. В гостинице применяется система POS в ее нескольких ресторанах и spa-центре. Однако никакие виды оплаты, совершенные в spa-центре или ресторанах, при помощи этой системы автоматически включить в счет гостя, проживающего в конкретном номере, нельзя. Джон хотел бы выяснить, сколько в среднем тратит гость, останавливающийся в их гостинице, на spa-центры и рестораны. Кроме того, гости часто не понимают, почему они не могут оплатить услуги, полученные в spa-центре, в общем счете. Положение дел осложняется тем, что из-за наличия нескольких ресторанов отдел получения продуктов часто путает, какой именно ресторан заказал какие продукты. Так, на прошлой неделе один из ресторанов оказался в затруднительном положении - нескольких горячих блюд, записанных в меню, реально не оказалось, так как отдел получения продуктов отправил пришедший заказ для этого ресторана, в другой ресторан. Когда Джон решил просмотреть доходы гостиницы за неделю, база данных, в которой содержалась вся информация о трансакциях гостей, перестала работать.

Вопросы:

1. Какой тип системы следует установить в гостинице, где работает Джон, чтобы не допустить возникновения описанных ситуаций?
2. Что должен учесть Джон, прежде чем устанавливать в гостинице такую систему?

Кейс №4. В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию.

Вопрос: Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

Кейс №5. Выписка гостя. Гость подошел к служащему бюро

регистрации в гостинице высшего уровня, собираясь выписаться. Как это обычно делается при выписке, служащий спросил гостя, в каком номере тот проживает. Однако гость очень торопился и выразил свое нетерпение очень нервно, резко ответив: «Я останавливаюсь в сотнях гостиничных номеров, и вы хотите, чтобы я запоминал все эти цифры?». После этого служащий спросил фамилию гостя, на что тот ответил: «Я мистер Джонстейн». Поблагодарив гостя за предоставленную информацию, служащий стал безуспешно искать услышанную фамилию в компьютерном журнале регистрации. Поскольку у гостя был сильный акцент, служащий подумал, что неправильно расслышал фамилию и попросил гостя произнести ее по буквам.

Тот ответил: «Вы, что, идиот? Человек, который регистрировал меня прошлой ночью не имел никаких проблем». Служащий снова начал изучать компьютер, чтобы отыскать фамилию гостя. Тот, становясь все более и более раздраженным, заявил: «Я должен успеть на самолет и просто смешно, что вам требуется столько времени, чтобы выписать меня. Кроме того, мне нужно отправить по факсу эти документы, но сначала я должен снять с них копии». Служащий ответил: «В конце коридора есть бизнес-центр с факс-аппаратом и копиром, которыми вы можете воспользоваться». На это рассерженный гость огрызнулся: «Если бы я хотел слышать ваше мнение, я бы обратился к вам за советом. Вы разве никогда не слышали о том, как надо обслуживать клиентов? Разве это не пятизвездочный отель? С вашим отвратительным отношением к работе вам место только в заведении с тремя звездами. Я не могу понять, почему они вообще разрешают вам работать на регистрации. Вы ведь до сих пор не можете отыскать мою фамилию».

Служащий, который начал нервничать, снова попросил гостя произнести свою фамилию и имя по буквам. На что тот резко ответил: «Вот мои документы, которые я хочу отправить по факсу, если вы, конечно, способны сделать это». Служащий протянул руку, чтобы взять документы, но гость неожиданно закричал: «Не хватайте их из моей руки! Вы не умеете работать, и если бы у меня было больше времени, я обязательно переговорил бы с вашим начальством, чтобы вас уволили, поскольку в таком отеле должен быть другой уровень обслуживания». Служащий совершенно растерялся, но старался держать себя в руках, чтобы гость окончательно не рассвирепел.

Служащий продолжал оказывать услуги гостю, отправив факсом его документы, предварительно сделав с них копии, как тот требовал. Вернувшись из бизнес-центра, он снова попросил гостя повторить свою фамилию, поскольку не мог найти в компьютере никакого Джонстейна. Наконец гость соизволил повторить свою фамилию по буквам: Д-Ж-О-Н-С-Т-О-Н, и служащий наконец смог отыскать его фамилию в компьютере и выписал гостя, который в это время продолжал агрессивно

его критиковать. Все закончилось тем, что служащий пожелал уезжающему хорошего полета.

Вопросы:

1. Может быть, было бы целесообразно пригласить менеджера в данной ситуации? Или весь огонь критики, действительно, должен был принять на себя служащий?
2. Как действовали бы вы в этой ситуации на месте этого служащего?
3. Что бы вы сделали совершенно по-другому?

Кейс № 6. Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

Кейс 7. Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Кейс 8. Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Кейс 9. Ричард - старший менеджер крупного отеля всемирно известной сети. В его подчинении находятся 4 менеджера отдела, секретарь и старший администратор обслуживающего персонала, Мэдж. Мэдж непосредственно отвечает за работу штата уборщиков общественных помещений в гостинице. Мэдж проработала в гостинице уже больше 25 лет и всегда отвечала за это направление.

Ричард считает, что штат уборщиков выполняет очень много работы и при этом их заработная плата очень низкая. Вместо того чтобы решить этот вопрос официально с HR-отделом головного офиса гостиницы, возможно через серьезные баталии, он решает эту проблему самостоятельно.

Когда Мэдж обсуждает порядок и время работы с уборщиками, высказывает им критические, дисциплинарные замечания или просит выйти на работу сверх установленного графика, Ричард очень часто

вмешивается в этот процесс. Случается, даже так, что он может отменить ее распоряжения относительно работы уборщиков.

Ощущая негласную поддержку Ричарда, некоторые уборщики даже и не беспокоятся по поводу, что их обяжут работать сверх графика, и иногда даже могут себе позволить не выйти на работу на время дополнительной нагрузки.

Ричард также сам подписывает листы рабочего времени уборщиков и иногда позволяет им вписывать те часы работы, которые на самом деле они не отработали. В некоторых случаях, когда переработок у того или иного уборщика не было, он включает в оплату обычные часы работы как работу сверхурочно, которая оплачивается чуть выше. Многие уборщики, работающие в отеле, из бедных семей и, конечно, очень нуждаются в деньгах.

Кристофер, один из менеджеров отдела, узнал о несоответствии реально
отработанных рабочих часов оплате от одной из уборщиц, которой заплатили за работу на выходных, тогда как в реальности она не делала эту работу. Ее вообще не было на работе ни в субботу, ни в воскресенье.

Сью, еще один менеджер отдела, также узнала об этой схеме от Мэдж. Когда Сью стала обсуждать с ней этот вопрос, Мэдж сказала, что она считает, что со схемой оплаты, реализуемой Ричардом, надо что-то делать, но... «Но» состояло в том, что она боялась говорить об этом с кем бы то ни было. Мэдж сама опасалась за свое место работы. Несмотря на то, что она проработала в этой гостинице уже 25 лет, у нее не было необходимого уровня образования, поэтому ни один другой отель не взял бы ее на работу на аналогичную позицию.

Какое-то время спустя Кристофер и Сью, сидя за чашкой кофе в одном из баров гостиницы, обсуждали эту проблему:

- Да, это ужасно, но я не могу в этой ситуации ничего предпринять. И вообще, это не моя проблема, - высказала свое мнению Сью.

Кристофер не был так уверен. Он хотел что-то предпринять и обдумывал свои действия независимо от того, что эта проблема не входит в сферу его компетенции и должностных обязанностей и, вообще, технически это не его проблема.

Вопросы:

1. Как вы считаете, Ричард успешно мотивирует обслуживающий персонал гостиницы к работе?
2. Какие ошибки он допускает в своей работе?
3. Если бы вы были на месте Сью или Кристофера, какие бы действия вы предприняли?
4. Как ваши действия и вся эта история связаны с вопросами этики?

Кейс 10. Крупная российская компания столкнулась с проблемой эффективного использования принадлежащих ей торговых площадей.

Компания владеет на правах арендаторов 10 000 метров торговых площадей в г. Москве. На площадях расположены небольшие бутики. Несмотря на хорошее месторасположение торгового комплекса - вблизи от метро, на пересечении крупных автомагистралей, недалеко от центра города, торговые площади компании малопосещаемые. Более того, директор компании отмечает, что в последнее время деятельность конкурентов активизировалась, появляются новые торговые сети.

Компания пыталась решить существующую проблему, используя различные стратегии, но ни одна из них не оказалась эффективной и не привела к увеличению прибыли. Компания пыталась реализовывать следующие стратегии.

Стратегия 1. Компания пробовала снижать арендную плату за метр торговой площади. Стоимость одного квадратного метра торговых площадей, предлагаемых компанией, составляет 250 долл. Тогда как, стоимость одного квадратного метра в «бойких» торговых комплексах составляет от 2000 до 3000 долл. за квадратный метр.

Стратегия 2. Компания пыталась привлечь на торговые площади своего комплекса магазины, реализующие известные торговые марки. Однако компания не смогла собрать представительного состава крупнейших торговых марок. Потенциальные партнеры не давали свое согласие на открытие магазинов в торговом комплексе, мотивируя свой отказ отсутствием гарантий «статусного соседства». Потенциальные партнеры требовали обеспечить расположение своего магазина рядом с названными ими торговыми марками.

На данном этапе переговоры с потенциальными партнерами активно не ведутся.

Руководство компании решило нанять нового сотрудника - менеджера по развитию торгового бизнеса, который смог бы предложить и реализовать эффективную стратегию развития данного направления бизнеса компании.

Ваша задача: предложить разнообразные стратегии эффективного использования торговых площадей с тем, чтобы максимально увеличить прибыль компании.

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты выполнения контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)

	ситуации		
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе

		практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы».

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной

программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения

курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью (учебные столы, стулья) и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (учебная доска, компьютер, видеопроектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением.

Состав помещений, оборудования и технических средств обучения, необходимых для реализации дисциплины

№	Наименование помещения	Оборудование и технические средства обучения помещения
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебные столы и стулья; Учебная доска; Компьютер демонстрационный с монитором; Проектор демонстрационный (мультимедийный); Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.
2	Компьютерный класс	Компьютерные столы и стулья; Компьютер демонстрационный с монитором; Компьютеры с мониторами; Звукоусиливающее оборудование, Наушники индивидуальные.
3	Помещение для самостоятельной работы	Учебные столы и стулья; Компьютеры с монитором с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; Проектор демонстрационный; Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с

ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Номер протокола и дата заседания кафедры	Изменения
№ 1 от 25.08.2025	Утверждение рабочей программы в связи с введением ООП по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)