

Документ подписан простой электронной подписью.
 Информация о владельце:
 ФИО: Ващенко Андрей Александрович
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17
 Уникальный программный ключ:
 51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
 «Волгоградский институт бизнеса»



Рабочая программа учебной дисциплины

Стандартизация и контроль качества услуг

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервиса, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Академический бакалавр

(Вид)

**Кафедра
 разработчик
 Годнабора**

Финансово-экономических дисциплин

2019, 2020

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины				
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма	
		д	в	св	з
Зачетные единицы	3			3	3
Общее количество часов	108			108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			10	10
– Лекционные (Л)	16			4	4
– Практические (ПЗ)	16			6	6
– Лабораторные (ЛЗ)					
– Семинарские (СЗ)					
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	22			89	89
К (Р-Г) Р (П) (+;-)					
Тестирование (+;-)					
ДКР (+;-)					
Зачет (+;-)					
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))					
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (54)			+ (9)	+ (9)

Волгоград 2020

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	10
Раздел 3. Содержание дисциплины	12
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся	14
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	20
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии	22
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	24

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества услуг» входит в «Часть, формируемая участниками образовательных отношений» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

профессиональных

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК- 7 Способен внедрять и использовать современные технологии ресторанного обслуживания

ПК-13 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения** (РО):

Результаты обучения по дисциплине:

Шифр формируемой компетенции	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-3	<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p><i>Знания:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»В/01.6, В/03.6 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»В/01.6, В/03.6 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	<p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Умения:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/03.6 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»В/01.6, В/03.6 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на</p>

		<p>предприятия регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
		<p><i>Навыки и (или) опыт деятельности:</i> ПС 33.007 «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»В/01.6, В/03.6 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»В/01.6, В/03.6 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>

Шифр формируемой компетенции	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения компетенции
ПК-7	<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знания:</i> ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»В/01.6, В/02.6 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности</p>

		<p>деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/02.6 Основы организации деятельности предприятий питания Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>
	<p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6</p>	<p><i>Умения:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/02.6 Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/02.6 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания Основы организации деятельности предприятий питания Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>

		<p><i>Навыки и (или) опыт деятельности:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/02.6</p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p> <p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/02.6</p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p>
--	--	--

Шифр формируемой компетенции	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения компетенции
ПК-13	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p> <p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знания:</i></p> <p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/02.6</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-</p>

		<p>телекоммуникационной сети "Интернет" ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/02.6, Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания Законодательство Российской Федерации, регулирующие деятельность предприятий питания Основы организации деятельности предприятий питания Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>
	<p>ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6</p>	<p><i>Умения:</i> ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/02.6 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В/01.6, В/02.6 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в</p>

		<p>материальных и трудовых ресурсах Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p>
		<p><i>Навыки и (или) опыт деятельности:</i> ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В/01.6, В/02.6 Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон ПС 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» В1/01.6, В/02.6 Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов) Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания. Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций</p>

		потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
--	--	---

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Инновации в гостиничной и туристической сфере	Финансы хозяйствующих субъектов в сфере индустрии гостеприимства
2	Менеджмент в сфере услуг	Учет на предприятиях сервиса
3	Экономика гостеприимства	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «43.03.01 Сервис»;
- Учебного плана направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства» 2019, 2020 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 3-О от 24.05.2019 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			
		Всего	Аудиторные занятия		СРО
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	
1	2	3	4	5	6
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	6	2	2	2
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	6	2	2	2
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	6	2	2	2
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	6	2	2	2
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	6	2	2	2
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	8	2	2	4
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	8	2	2	4
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	8	2	2	4
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		54			
Итого		108	16	16	22

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			
		Всего	Аудиторные занятия		СРО
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	
1	2	3	4	5	6
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	12	2		10
2	Сущность и классификация	12	2		10

	гостиничного хозяйства				
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	12	2		10
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	12		2	10
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	12		2	10
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	10			10
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	10			10
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	19			19
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9			
Итого		108	4	6	89

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме

Предмет изучения дисциплины, методы и методология изучения. Содержание дисциплины и связь с другими экономическими науками. Задачи курса на современном этапе. Основные категории дисциплины.

Тема 2. Сущность и классификация гостиничного хозяйства

Понятие и признаки предприятий. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка. Организационно-правовые формы предприятий. Организация, регистрация и ликвидация предприятий. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса. Особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 3. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей

Понятие организации. Виды и характеристики организации. Основные элементы организации. Предприятие как организационная система. Организационная структура гостиничного предприятия.

Тема 4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

Формирование предметно-пространственной среды гостиниц. Функциональная организация зданий гостиниц. Основные блоки помещений гостиниц. Интерьер и озеленение гостиниц.

Тема 5. Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства

Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Функции службы приема и размещения. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Особенности регистрации иностранных туристов. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды расчетов с проживающими. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Использование электронных замковых систем.

Тема 6. Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства

Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Санитарно-гигиенические принадлежности.

Тема 7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице

Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги

Тема 8. Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.

Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, формы планирования. Перспективное внутрифирменное планирование, его виды и цели. Среднесрочное и текущее (бюджетное) планирование. Организационные формы внутрифирменного планирования. Сущность бизнес-планирования. Классификация планирования. Методические принципы бизнес-планирования.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса
СЗ 2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства
СЗ 3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей
СЗ 4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
СЗ 5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства
СЗ 6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства
СЗ 7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
СЗ 8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 5	Сущность и классификация гостиничного хозяйства
СЗ 6	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	Л	Проблемная лекция	100
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	Л	Проблемная лекция	100
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	Л	Проблемная лекция	100
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	Л	Проблемная лекция	100
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	Л	Проблемная лекция	100
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	Л	Проблемная лекция	100
7	Организация и технология	Л	Проблемная лекция	100

	предоставления дополнительных услуг в гостинице			
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	Л	Проблемная лекция	100
Итого %				31%

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	Л	Проблемная лекция	10
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	Л	Проблемная лекция	10
Итого %				30%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	1-2	1,2,11
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	3-8	1,2,4,9
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	9-13	1,3,6
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	14-16	1,2,3,4,5,10
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	17-24	1,2,4
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	25-32	1,3,7
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	33-35	1,2,4
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	36-43	1,3,5,8

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Предмет изучения дисциплины, методы и методология изучения.

2. Содержание дисциплины и связь с другими экономическими науками.
3. Понятие и признаки предприятий.
4. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка.
5. Организационно-правовые формы предприятий.
6. Организация, регистрация и ликвидация предприятий.
7. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса.
8. Особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса.
9. Понятие организации.
10. Виды и характеристики организации.
11. Основные элементы организации.
12. Предприятие как организационная система.
13. Организационная структура гостиничного предприятия.
14. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц.
15. Функциональная организация зданий гостиниц.
16. Основные блоки помещений гостиниц.
17. Интерьер и озеленение гостиниц.
18. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
19. Функции службы приема и размещения.
20. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
21. Особенности регистрации иностранных туристов.
22. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
23. Виды расчетов с проживающими.
24. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
25. Использование электронных замковых систем.
26. Виды гостиничных помещений.
27. Организация уборочных работ.
28. Подготовка номеров к заселению.
29. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
30. Подготовка горничной к работе.
31. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
32. Работы, связанные с оборотом постельного белья.
33. Санитарно-гигиенические принадлежности.
34. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
35. Организация бытового обслуживания.
36. Транспортные услуги
37. Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, формы планирования.
38. Перспективное внутрифирменное планирование, его виды и цели.
39. Среднесрочное и текущее (бюджетное) планирование.
40. Организационные формы внутрифирменного планирования.
41. Сущность бизнес-планирования.
42. Классификация планирования.
43. Методические принципы бизнес-планирования.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства		
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО
1	2	3	4	5
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	УО	УО	ПРВ
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	УО	УО	ПРВ
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	УО	УО	ПРВ
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	УО	ПРВ	ПРВ
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства	УО	УО	ПРВ
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства	УО	УО	ПРВ
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	УО	ПРВ	ПРВ
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.	УО	УО	ПРВ

Заочная форма обучения (полный срок,)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства		
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО
1	2	3	4	5
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	УО		ПРВ
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	УО		ПРВ
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей		УО	ПРВ
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда		УО	ПРВ

5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства		УО	ПРВ
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства			ПРВ
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице			ПРВ
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.			ПРВ

Заочная форма обучения (на базе СПО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства		
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО
1	2	3	4	5
1	Гостиничная индустрия в структуре современного сервиса в туризме Особенности функционирования организаций гостиничного бизнеса	УО		ПРВ
2	Сущность и классификация гостиничного хозяйства	УО		ПРВ
3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей		УО	ПРВ
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда		УО	ПРВ
5	Организация и планирование производства на предприятиях гостиничного хозяйства		УО	ПРВ
6	Организация материально-технического обеспечения гостиничного хозяйства			ПРВ
7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице			ПРВ
8	Внутрифирменное планирование гостиничного хозяйства.			ПРВ

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
13. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, подлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету

1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии
2. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения
3. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации
4. Классификация средств размещений
5. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания
6. Технология организации службы контактной зоны гостиничного
7. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда
8. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия
9. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии
10. Национальные системы классификации средств размещения
11. Формирование информационной папки. Документационное обеспечение служб

гостиничного предприятия

12. Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений
13. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей
14. Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда
15. Инженерно-техническое оснащение гостиниц
16. Формирование комплекса дополнительных услуг
17. Организационно-коммерческая сторона деятельности гостиницы.
18. Пути снижения потерь на складах гостиницы.
19. Пути снижения потерь при транспортировке.
20. Факторы формирования качества транспортирования товаров.
21. Оптимизация условий транспортирования товаров.
22. Каналы утечки коммерческой тайны гостиничного предприятия.
23. Организационные меры по предотвращению утечки коммерческой информации.
24. Технические меры защиты коммерческой тайны.
25. Прогрессивные формы обслуживания клиентов в гостиничном секторе.
26. Организация оказания дополнительных услуг в гостинице.
27. Страхование бизнеса.
28. Соглашение и Стандартный контракт между отелем и перевозчиком.
29. Модель обеспечения качества гостиничных услуг.
30. Поиск информации и оценка о гостиничных услугах.
31. Гарантия предоставления потребителю услуг квалифицированными, профессионально подготовленными специалистами.
32. Виды услуг гостиничных комплексов в зимнее время.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
2. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93550.html>
3. Захарова, Н. А. Страхование и статистика в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с. — ISBN 978-5-4497-0390-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93552.html>
4. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>
5. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>

6.2. Дополнительная литература

6. Бизнес-планирование проектов в сфере услуг с привлечением иностранных инвестиций : учебное пособие / Н. В. Банникова, Т. Н. Костюченко, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 53 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92974.html>
7. Большунова, Т. В. Управление маркетингом в туристской индустрии : учебное пособие / Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 165 с. — ISBN 978-5-88247-898-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88749.html>
8. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
9. Дурович, А. П. Маркетинг туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978-985-503-989-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94315.html>
10. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
11. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 159 с. — ISBN 978-5-394-03574-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>
12. Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0812-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>
13. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
14. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
15. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — ISBN 978-5-394-03571-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html>

16. Сухов, Р. И. Формирование туристских кластеров в России : учебное пособие / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 176 с. — ISBN 978-5-9275-2567-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87515.html>
17. Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 186 с. — ISBN 978-5-00032-393-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88448.html>
18. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 255 с. — ISBN 978-5-394-03564-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90236.html>
19. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru/> -Справочно–правовая система «Консультант Плюс».

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Организация и технология гостиничного бизнеса**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования АСТ-тест;

- электронная библиотека IPRbooks;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Организация и технология гостиничного бизнеса

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Беликова Екатерина Владимировна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)
