

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А.
ЕСЕНИНА»**

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



Жеглов С.В.
«30» августа 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Технология гостиничной деятельности**

Уровень основной профессиональной образовательной программы
бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки Гостиничная деятельность

Форма обучения очная

Сроки освоения ОПОП нормативный 4 года

Факультет естественно-географический

Кафедра экономической и социальной географии и туризма

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями освоения учебной дисциплины «Технология гостиничной деятельности» являются овладение базовыми теоретическими знаниями в области организации гостиничной деятельности и умение их использовать на практике.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина Гостиничное дело

относится к базовой части Блока 1 - Б1.Б.10

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Организация гостиничного дела»

(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

«Проектирование гостиничной деятельности»

(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))

«Гостиничный менеджмент»

(наименование последующей учебной дисциплины (модуля))

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) (общепрофессиональных-ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№	Н омер/и ндекс компе тенци и	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть
1	ОК-7	«способность к самоорганизации и самообразованию»	<p>Источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности». Основы работы с учебной и научной литературой по дисциплине.</p> <p>Методы работы со статистическими материалами по гостиничному делу.</p> <p>Основные компоненты самоорганизации, самообразования учебной деятельности и самостоятельной работы при изучении учебной и научной литературы по дисциплине «Технология гостиничной деятельности».</p>	<p>Использовать источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности». Работать с учебной и научной литературой по дисциплине.</p> <p>Использовать статистический материал при изучении гостиничного дела.</p>	<p>Навыками статистического анализа гостиничной индустрии регионов мира и Российской Федерации.</p> <p>Навыками анализа основных положений документов, регламентирующих гостиничную деятельность.</p> <p>Навыками анализа организации деятельности субъектов гостиничного рынка.</p>
2	ОПК-1	«способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные	<p>Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат.</p> <p>Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p>	<p>Анализировать теоретические основы гостиничной деятельности ее понятийный аппарат.</p> <p>Анализировать правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Анализировать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p>	<p>Навыками анализа теоретических основ гостиничной деятельности ее понятийный аппарат.</p> <p>Навыками анализа правовых и нормативных документов, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Навыками анализа особенностей и видов гостиничного продукта, его составных элементов.</p>

		источники информации по объекту гостиничного продукта»			
3	ПК-4	«готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы»	<p>Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.</p> <p>Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу.</p>	<p>Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Анализировать профессиональные стандарты обслуживания.</p> <p>Анализировать квалификационные требования к персоналу.</p>	<p>Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания.</p> <p>Навыками анализа квалификационных требований к персоналу.</p>

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Организация гостиничного дела					
Цель дисциплины		Овладение базовыми теоретическими знаниями в области технологии гостиничной деятельности и умение их использовать на практике.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-7	«способен к самоорганизации и самообразованию»	<p><u>Знать:</u> Источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности». Основы работы с учебной и научной литературой по дисциплине.</p> <p>Методы работы со статистическими материалами по гостиничному делу.</p> <p>Основные компоненты самоорганизации, самообразования учебной деятельности и самостоятельной работы при изучении учебной и научной литературы по дисциплине «Технология гостиничной деятельности».</p> <p><u>Уметь:</u> Использовать источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации лабораторного занятия с использованием слайд-презентаций.</p>	<p>Отчет по лабораторным работам, индивидуальное устное собеседование, контрольная работа, тестирование, экзамен.</p>	<p><u>Пороговый:</u></p> <p><u>Знает:</u> Источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности». Основы работы с учебной и научной литературой по дисциплине.</p> <p>Методы работы со статистическими материалами по гостиничному делу.</p> <p>Основные компоненты самоорганизации, самообразования учебной деятельности и самостоятельной работы при изучении учебной и научной литературы по дисциплине «Технология гостиничной деятельности».</p> <p><u>Повышенный:</u></p> <p><u>Умеет:</u> Использовать источники информации и приемы самостоятельного изучения</p>

		<p>«Технология гостиничной деятельности». Работать с учебной и научной литературой по дисциплине.</p> <p>Использовать статистический материал при изучении гостиничного дела.</p> <p><u>Владеть:</u> Навыками статистического анализа гостиничной индустрии регионов мира и Российской Федерации.</p> <p>Навыками анализа основных положений документов, регламентирующих гостиничную деятельность.</p> <p>Навыками анализа организации деятельности субъектов гостиничного рынка.</p>			<p>дисциплины «Технология гостиничной деятельности». Работать с учебной и научной литературой по дисциплине.</p> <p>Использовать статистический материал при изучении гостиничного дела.</p> <p><u>Владеет:</u> Навыками статистического анализа гостиничной индустрии регионов мира и Российской Федерации.</p> <p>Навыками анализа основных положений документов, регламентирующих гостиничную деятельность.</p> <p>Навыками анализа организации деятельности субъектов гостиничного рынка.</p>
--	--	--	--	--	---

Общепрофессиональные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-1	«способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной	<p><u>Знать:</u> Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат.</p> <p>Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p> <p><u>Уметь:</u> Анализировать теоретические основы гостиничной деятельности ее понятийный аппарат.</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации лабораторного занятия использованием слайд-презентаций.</p>	<p>Отчет по лабораторным работам, индивидуальное устное собеседование, контрольная работа, экзамен.</p>	<p><u>Пороговый:</u> <u>Знает:</u> Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат.</p> <p>Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p> <p><u>Повышенный:</u> <u>Умеет:</u> Анализировать теоретические</p>

	<p>безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта»</p>	<p>Анализировать правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Анализировать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p> <p><u>Владеть:</u> Навыками анализа теоретических основ гостиничной деятельности ее понятийный аппарат.</p> <p>Навыками анализа правовых и нормативных документов, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Навыками анализа особенностей и видов гостиничного продукта, его составных элементов.</p>			<p>основы гостиничной деятельности ее понятийный аппарат.</p> <p>Анализировать правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Анализировать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p> <p><u>Владеет:</u></p> <p>Навыками анализа теоретических основ гостиничной деятельности ее понятийного аппарата.</p> <p>Навыками анализа правовых и нормативных документов, регламентирующие гостиничную деятельность.</p> <p>Навыками анализа особенностей и видов гостиничного продукта, его составных элементов.</p>
--	---	---	--	--	--

Профессиональные компетенции:

ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА	Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ПК-4	«готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы»	<p><u>Знать:</u> Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.</p> <p>Профессиональные стандарты обслуживания.</p> <p>Квалификационные требования к персоналу.</p> <p><u>Уметь:</u> Анализировать</p>	Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации лабораторного занятия использованием слайд-презентаций.	Отчет по лабораторным работам, индивидуальное устное собеседование, контрольная работа, экзамен	<p><u>Пороговый:</u></p> <p><u>Знает:</u> Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.</p> <p>Профессиональные стандарты обслуживания.</p> <p>Квалификационные требования к персоналу.</p>

		<p>результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Анализировать профессиональные стандарты обслуживания. Анализировать квалификационные требования к персоналу.</p> <p><u>Владеть:</u> Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания.</p> <p>Навыками анализа квалификационных требований к персоналу.</p>			<p><u>Повышенный</u></p> <p><u>Умеет:</u></p> <p>Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Анализировать профессиональные стандарты обслуживания</p> <p>Анализировать квалификационные требования к персоналу.</p> <p><u>Владеет:</u></p> <p>Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания</p> <p>Навыками анализа квалификационных требований к персоналу.</p>
--	--	---	--	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 4	
1	2	3	
3			
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54	54	
В том числе:			
Лекции (Л)	18	18	
Лабораторные работы (ЛР)	36	36	
2. Самостоятельная работа студента (всего)	126	126	
В том числе	-	-	
СРС в семестре:			
Курсовая работа	36	36	
Другие виды СРС:	54	54	
Подготовка письменного отчета по лабораторным работам	36	36	
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам	16	16	
Подготовка к контрольной работе	2	2	
СРС в период сессии	36	36	
Подготовка к экзамену	36	36	
Вид промежуточной аттестации	экзамен (Э)	экзамен (Э)	экзамен (э)
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	180 часов	180 часов
	зач. ед.	5 зач.ед	5 зач.ед

2. Содержание учебной дисциплины

2.1 Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
4	1	Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Понятийный аппарат. Международные гостиничные правила. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиниц. Закон «О защите прав потребителей».
4	2	Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и	Цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования номеров. Процедура заезда, регистрации и размещения гостя.

		других средств размещения. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	Обслуживание гостей во время проживания. Организация хранения личных вещей проживающих, ценностей, денег, ювелирных изделий. Выезд гостя. Процедура выписки гостя. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги, предоставленные в отеле.
4	3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	Структура уровней «Гостиничного продукта». Номерной фонд как основной гостиничный продукт. Сопутствующий гостиничный продукт. Дополнительный гостиничный продукт. Особенности технологии гостиничного продукта в разных странах и регионах.
4	4	Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛЗ	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
4	1	Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	4	8	10	22	<i>1-4 неделя:</i> Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам, защита письменного отчета по лабораторной работе.
4	2	Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация функциональных	8	8	16	32	<i>5-8 неделя:</i> Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам, защита письменного отчета по

		процессов в гостиницах и других средствах размещения.					лабораторной работе.
4	3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	8	10	20	<i>9-13 неделя:</i> Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам, защита письменного отчета по лабораторной работе.
4	4	Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу .	4	12	18	34	<i>14-18 неделя:</i> Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам, защита письменного отчета лабораторной работе. Контрольная работа.
		Разделы дисциплины № 1-4	18	36	54	108	экзамен
					36	36	экзамен
					36	36	Курсовая работа
		ИТОГО за семестр	18	36	126	180	Экзамен

2.3. Лабораторный практикум

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Наименование лабораторных работ	Всего часов
1	2	3	4	5

4	1	Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	<p>1. Ознакомление с основными понятиями и определениями в области гостиничного дела.</p> <p>2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p>	4 4
4	2	Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.	<p>1. Цикл обслуживания клиентов в гостинице.</p> <p>2. Технология бронирования номеров, заезда, регистрации и размещения гостя.</p> <p>3. Обслуживание гостей во время проживания.</p> <p>4. Выезд гостя. Процедура выписки гостя.</p>	2 2 2 2
4	3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	<p>1. Структура уровней «Гостиничного продукта». Виды гостиничных услуг.</p> <p>2. Номерной фонд как основной гостиничный продукт.</p> <p>3. Сопутствующий гостиничный продукт.</p> <p>4. Дополнительный гостиничный продукт.</p>	2 2 2 2
4	4	Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу .	<p>1. Стандарты обслуживания в средствах размещения.</p> <p>2. Культура обслуживания.</p> <p>3. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.</p>	4 4 4
4		ИТОГО в семестре		36

2.4. Примерная тематика курсовых работ

1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации.
2. Технология бронирования номеров.
3. Технология работы службы приема и размещения.
4. Профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
5. Технология работы службы унифицированных услуг.
6. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.
7. Профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам административно-хозяйственной службы.
8. Технология выполнения различных видов уборочных работ в гостинице.
9. Технология и организация обслуживания особо важных персон в гостинице.
10. Технология работы прачечной-химчистки в гостинице.
11. Технология работы оздоровительного центра в отеле.
12. Технология озеленения и украшения гостиничных интерьеров.
13. Технология работы службы питания в гостинице.
14. Технология обслуживания питанием в номерах.
15. Технология обслуживания массовых мероприятий.
16. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
17. Технология работы бизнес-центра в гостинице
18. Технология работы сервис-бюро.
19. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
20. Технология работы инженерно-технической службы.
21. Технология работы службы безопасности.
22. Особенности технологий гостиничной индустрии Северной Америки
23. Роль анимации в технологии гостиничной индустрии
24. Анализ факторов развития и технологии гостиничной индустрии в одном из регионов Российской Федерации (по выбору студента)
25. Особенности технологии организации коммуникативной политики гостиничного предприятия
26. Технологии функционирования специализированных средств размещения
27. Основные подходы к технологии определению качества гостиничного продукта
28. Особенности технологии организации услуг питания гостиничного предприятия
29. Развития гостиничных цепей и особенности их функционирования.
30. Анализ факторов развития и технологии гостиничной деятельности в одной из стран (по выбору студента)
31. .Технология организации дополнительных услуг гостиничного предприятия
32. Анализ влияния внешних факторов на технологию организации деятельности гостиничного предприятия
33. Особенности технологий и основные этапы развития гостиничной индустрии одной из стран (по выбору студента)

3.Самостоятельная работа студента

3.1 Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
4	1	Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	1.Подготовка к защите письменных отчетов по лабораторным работам 2. Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам 3.Курсовая работа	8 (2;2;2;2) 2 9(3;3;3)
4	2	Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.	1.Подготовка к защите письменных отчетов по лабораторным работам 2. Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам 3.Курсовая работа	8 (2;2;2;2) 8 (2,2,2,2) 9(3;3;3)
4	3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	1.Подготовка к защите письменных отчетов по лабораторным работам 2. Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам 3.Курсовая работа	8 (2;2,2,2) 2 9(3;3;3)
4	4	Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу	1.Подготовка к защите письменных отчетов по лабораторным работам 2. Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам 3. Контрольная работа 4.Курсовая работа	12 4 (2,2) 2 9(3;3;3)
		ИТОГО в семестре:		90

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы

1. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учеб. пособие. - Ростов н/Д.: Феникс, 2003.
2. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. - М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», Изд-во ЭКМОС, 1998.
3. Ляпина А.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. - М.: Академия, 2009.
4. Кусков А.С. Гостиничное дело. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 328 с.
5. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2009. – 352 с.
7. Организация и управление гостиничным бизнесом: Учебник / Под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. - «Известия» УПДРР ф.з. - 2002.
8. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. пособие / Коллектив авторов. - Ростов н/Д.: МарТ, 2003.
9. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф.Чудновского А.Д. -М.: Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС»,2000.
10. Филипповский Е.Е., Шмарова. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 20

3.3.1.Контрольные работы

Темы контрольных работ

1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации.
2. Международные гостиничные правила.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.
5. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиниц.
6. Закон «О защите прав потребителей».
7. Цикл обслуживания клиентов в гостинице.
8. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы.
9. Технология бронирования номеров.
10. Технология работы службы приема и размещения.

11. Профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
12. Технология работы службы унифицированных услуг.
13. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.
14. Профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам административно-хозяйственной службы.
15. Технология выполнения различных видов уборочных работ в гостинице.
16. Технология и организация обслуживания особо важных персон в гостинице.
17. Технология работы прачечной-химчистки в гостинице.
18. Технология работы оздоровительного центра в отеле.
19. Технология озеленения и украшения гостиничных интерьеров.
20. Технология работы службы питания в гостинице.
21. Технология обслуживания питанием в номерах.
22. Технология обслуживания массовых мероприятий.
23. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
24. Технология работы бизнес-центра в гостинице
25. Технология работы сервис-бюро.
26. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
27. Технология работы инженерно-технической службы.
28. Технология работы службы безопасности.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) (см. Фонд оценочных средств)

4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине (модулю)

Рейтинговая система в Университете не используется.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1 Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. – 352 с.	1 - 5	5	8	0
2.	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 331 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-	1 - 5	5	ЭБС	0

	86F7-EA434ADABED4 (дата обращения: 20.04.2019).				
3.	Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 336 с. – Режим доступа: https://bibli-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038 (дата обращения: 20.04.2019).	1 - 5	5	ЭБС	0

5.2 Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Алмосов, С. М. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 94 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749 (дата обращения: 01.06.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
2.	Вестник Национальной академии туризма [Текст] : научный журнал / учредитель : некоммерческое партнерство «Национальная академия туризма»; изд. : «Балтийская академия туризма и предпринимательства». – 2006 - . – Санкт-Петербург, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 2073-0624.	1 - 5	6	1	
3.	Волков, Б. С. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова; под ред. Б.С. Волкова; ГОУ ВПО "Московский гос. обл. университет". - Москва : КноРус, 2016. - 400 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 353-355. - Режим доступа: http://www.book.ru/book/917091 (дата обращения: 08.11.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
4.	Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 543 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393 (дата обращения: 01.06.2019).	1 - 5	5	ЭБС	
5.	Медлик, С. Гостиничный бизнес	1 - 5	6	ЭБС	

	[Электронный ресурс] : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 240 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 (дата обращения: 15.10.2019).				
6.	Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-практический журнал / учредитель : Издательская группа «Юрист». – 2003 - . – Москва, 2016 - . – Ежекварт. – ISSN 1813-1212.	1 - 5	5	1	
7.	Туристический бизнес [Текст] : туристический бизнес для профессионалов / учредитель : ООО «Турбизнес»; изд. : ООО ИД «Турбизнес». – 1997 - . – Москва, 2016 - . – Ежемес.	1 - 5	5	1	
8.	Цыбульская, М. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / М. В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951 (дата обращения: 01.06.2019).	1 - 5	5	ЭБС	

5.3 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
3. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 01.06.2019).
8. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Frontdesk.ru. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : сайт.– Режим доступа: frontdesk.ru, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
2. HoReCa [Электронный ресурс] : интернет-портал. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
3. New Hotel [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: www.new-hotel.ru, свободный (дата обращения: 01.06.2019).
4. RATA-news [Электронный ресурс] : ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – 2000 - . – М., 2000 - . – Ежедн. – Режим доступа: <http://ratanews.ru>, свободный (дата обращения: 01.06.2019).

6. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные лекционные аудитории, в том числе, для проведения лекций с использованием мультимедийных и интерактивных технологий. Лекционные аудитории должны быть оснащены: видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint), затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

1.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Рабочее место преподавателя и студента должно быть оснащено: стационарным компьютером или ноутбуком с периферией и необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint).

6.3 Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, анализировать основные положения. Если при изложении материала преподавателем

	<p>создана проблемная ситуация, пытаться предугадать дальнейший ход рассуждений. Это способствует лучшему усвоению материала лекции и облегчает запоминание отдельных выводов. На лекции необходимо обращать внимание не только на текстовое содержание или устное изложение, но и на весь, предлагаемый преподавателем иллюстративный материал в электронной презентации (карты, графики, диаграммы, таблицы, фото и видеофрагменты). Для более прочного усвоения знаний лекцию необходимо конспектировать. Конспект лекций должен быть в отдельной тетради. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на лабораторных занятиях. При изучении дисциплины «Технология гостиничной деятельности» необходимо уделить внимание следующим понятиям: гостеприимство, гостиничное дело, гостиничная индустрия, средство размещения, отель, классификация гостиниц.</p>
<p>Контрольная работа/тестирование</p>	<p>Перед тем как приступить к подготовке, необходимо ознакомиться с темами, которые будут включены в контрольную работу и ответить на рекомендуемые вопросы. Нужно изучить содержание учебника и прочитать темы раздела, которые будут проверяться на контрольной. Вместе с текстом учебного пособия нужно прочитать лекции по данной теме и повторить содержание лабораторных работ, так как часто вопросы контрольных и тестов сформулированы по лабораторным заданиям. Повторение тем следует начинать от сложных к простым. На контрольную работу отводится фиксированное время, по истечении которого работу нужно сдать на проверку. На контрольные работы с развернутым ответом отводится больше времени, чем на тесты. В среднем это время от 20 до 30 минут.</p>
<p>Лабораторная работа</p>	<p>Лабораторные занятия по «Технология гостиничной деятельности» ставят целью научить студентов навыками работы с картографическим и статистическим материалом, закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Лабораторные занятия проводятся в форме индивидуального выполнения заданий с последующей защитой всего объема работы и устным индивидуальным собеседованием по данной теме.</p>
<p>Подготовка к экзамену</p>	<p>При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, материалы практических и контрольных работ.</p>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Использование на занятиях слайд-презентаций
2. Индивидуальное консультирование по выполнению НИР (подготовка и редактирование статей для конференций) посредством электронной почты.
3. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузерDjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО
PDF ридерFoxitReader	свободно распространяемое ПО
Операционная система WindowsPro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г.
Самотур	Лицензии находятся на факультете

11. Иные сведения

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1	Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	ОК-7; ОПК-1	Экзамен
2	Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	ОК-7; ПК-4	Экзамен
3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	ОК-7; ОПК-1	Экзамен
4	Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу.	ОК-7; ПК-4	Экзамен

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-7	«способность к самоорганизации и самообразованию»	знать	
		1. Источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности». Основы работы с учебной и научной литературой по дисциплине.	ОК7 31
		2. Методы работы со	ОК7 32

		статистическими материалами по гостиничному делу.	
		3. Основные компоненты самоорганизации, самообразования учебной деятельности и самостоятельной работы при изучении учебной и научной литературы по дисциплине «Технология гостиничной деятельности».	ОК7 33
		уметь	
		1. Использовать источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности». Работать с учебной и научной литературой по дисциплине.	ОК7 У1
		2. Использовать статистический материал при изучении гостиничного дела.	ОК7 У2
		владеть	
		1. Навыками статистического анализа гостиничной индустрии регионов мира и Российской Федерации.	ОК7 В1
		2. Навыками анализа основных положений документов, регламентирующих гостиничную деятельность.	ОК7 В2
		3. Навыками анализа организации деятельности субъектов гостиничного рынка.	ОК7 В3
ОПК-1	«способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной	знать	
		1. Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат.	ОПК1 31
		2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	ОПК1 32
		3. Особенности и виды гостиничного продукта, его	ОПК1 33

	безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта»	составные элементы.	
		уметь	
		1. Анализировать теоретические основы гостиничной деятельности ее понятийный аппарат.	ОПК1У1
		2. Анализировать правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	ОПК1 У2
		3. Анализировать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	ОПК1 У3
		владеть	
		1. Навыками анализа теоретических основ гостиничной деятельности ее понятийного аппарата.	ОПК1 В1
		Навыками анализа правовых и нормативных документов, регламентирующие гостиничную деятельность.	ОПК1 В2
	Навыками анализа особенностей и видов гостиничного продукта, его составных элементов.	ОПК1 В3	
ПК-4	«готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы»	.	
		знать	
		1. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.	ПК4 31
		2. Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу.	ПК4 32
		3. Квалификационные требования к персоналу.	ПК4 33
		уметь	
	1. Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.	ПК4У1	
	2. Анализировать профессиональные стандарты	ПК4 У2	

		обслуживания и квалификационные требования к персоналу.	
		3. Анализировать квалификационные требования к персоналу.	ПК4 У3
		владеть	
		1. Умением анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.	ПК4 В1
		2. Навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований к персоналу.	ПК4 В2
		3. Навыками анализа квалификационных требований к персоналу.	ПК4 В3

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(Экзамен)**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
Раздел 1		
Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность ОК 7, ОПК 1		
1	Охарактеризовать правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации.	ОК7 31 ОК7 В2 ОПК1 32 ОПК1У2 ОПК1 В2
2	Охарактеризовать международные гостиничные правила	ОК7 31 ОК7 В2 ОПК1 32 ОПК1У2 ОПК1 В2
3	Охарактеризовать Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	ОК7 31 ОК7 В2 ОПК1 32 ОПК1У2 ОПК1 В2
4	Охарактеризовать Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.	ОК7 31 ОК7 В2 ОПК1 32 ОПК1У2 ОПК1 В2
5	Охарактеризовать инструкцию по санитарному	ОК7 31

	содержанию помещений гостиниц.	ОК7 В2 ОПК1 32 ОПК1У2 ОПК1 В2
6	Проанализируйте основные положения закона «О защите прав потребителей»	ОК7 31 ОК7 В2 ОПК1 32 ОПК1У2 ОПК1 В2
Раздел 2		
Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения ОК-7,ПК-4		
7	Охарактеризуйте цикл обслуживания клиентов в гостинице.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
8	Охарактеризуйте организационную структуру управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
9	Проанализируйте технологию бронирования номеров: источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
10	Охарактеризуйте типы бронирования.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
11	Охарактеризуйте процедуру подтверждения бронирования	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
12	Охарактеризуйте процедуру аннуляции бронирования.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
13	Охарактеризуйте работу с письмами-заявками в отеле по безналичному расчету при бронировании.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
14	Охарактеризуйте функции и состав службы приема и размещения.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31

		ПК4 У1 ПК4 В1
15	Охарактеризуйте технологию встречи и регистрации гостя.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
16	Охарактеризуйте технологию регистрации туристских групп.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
17	Охарактеризуйте технологию регистрации иностранных туристов.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
18	Охарактеризуйте технологию назначения номера и вселения гостя в номер.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
19	Охарактеризуйте процедуру выписки гостя при выезде. Проанализируйте правила расчета оплаты гостя за проживание.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
20	Охарактеризуйте технологию работы службы унифицированных услуг.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
21	Проанализируйте организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы гостиницы и ее функции.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
22	Проанализируйте технологию выполнения различных видов уборочных работ.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
23	Охарактеризуйте технологию работы с оставленными и забытыми вещами в гостинице.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
24	Охарактеризуйте технологию обслуживания особо важных персон в гостинице.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1

25	Охарактеризуйте технологию работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
26	Охарактеризуйте технологию работы оздоровительного центра в отеле.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
27	Технология озеленения и украшения гостиничных интерьеров.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
28	Особенности функционирования службы питания в гостинице. Основные должности работников службы.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
29	Технология обслуживания гостей в зале ресторана.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
30	Технология обслуживания номеров питанием.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
31	Технология обслуживания массовых мероприятий.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
32	Технология проведения банкета за столом с полным обслуживанием официантами.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
33	Технология проведения банкета за столом частичным обслуживанием официантами.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
34	Технология проведения банкета-фуршета, банкета-коктейля и банкета-чая.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
35	Технология проведения банкета-коктейля.	ОК7 31 ОК7 В2

		ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
36	Технология проведения банкета-чая.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
37	Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
38	Технология работы бизнес-центра и сервис-бюро в гостинице	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
39	Технология предоставление услуг интерактивного и платного телевидения в гостинице.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
40	Технология предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
41	Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
42	Технология работы инженерно-технической службы.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 31 ПК4 У1 ПК4 В1
Раздел 3		
Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы ОК-7, ОПК-1		
43	Раскройте понятие «гостиничный продукт». Охарактеризуйте его составные компоненты	ОК-7 31 ОПК1 33 ОПК1 У3 ОПК1 В3
44	Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг.	ОК-7 31 ОПК1 33 ОПК1 У3 ОПК1 В3
45	Охарактеризуйте жилые помещения в гостинице. Дайте комплексную характеристику одного из типов номеров (по выбору студента)	ОК-7 31 ОПК1 33 ОПК1 У3 ОПК1 В3

Раздел 4		
Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу ОК-7;ПК-4		
46	Охарактеризуйте профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 32 ПК4 У2 ПК4 В2
47	Охарактеризуйте профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам административно-хозяйственной службы.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 32 ПК4 У2 ПК4 В2
48	Охарактеризуйте профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам службы питания.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 32 ПК4 У2 ПК4 В2
49	Охарактеризуйте профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 32 ПК4 У2 ПК4 В2
50	Охарактеризуйте профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам инженерно-технической службы.	ОК7 31 ОК7 В2 ПК4 32 ПК4 У2 ПК4 В2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене - по пятибалльной шкале.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет

необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.