

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Экономическое отделение



Утверждаю

Заместитель директора
по образовательной деятельности
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« _____ » _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Организация обслуживания в гостиничных предприятиях

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Сотников М.И. (Кафедра производственного менеджмента, Экономическое отделение), MISotnikov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- теоретические основы организации и координации гостиничной деятельности;
- организационно-правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Должен уметь:

- применять на практике теоретические знания по организации работы исполнителей, по принятию управленческих в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Должен владеть:

- навыками организации работы исполнителей, принятия управленческих решений в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.5 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм ()" и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 2 курсе в 3, 4 семестрах.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 0 часа(ов), лабораторные работы - 2 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 95 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 3 семестре; экзамен в 4 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Общие понятия о гостиничной деятельности и гостиничном продукте. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности.	3	1	0	0	20
2.	Тема 2. Управления гостиничным предприятием. Организация приема и размещения проживающих в гостиничных предприятиях.	3	1	0	0	20
3.	Тема 3. Организация эксплуатации номерного фонда. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах.	4	0	0	1	27
4.	Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг. Организация технической эксплуатации здания гостиницы.	4	0	0	1	28
Итого			2	0	2	95

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Общие понятия о гостиничной деятельности и гостиничном продукте. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности.

Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами. Понятия, термины и определения в гостиничной деятельности. Особенности и виды гостиничного б

продукта, его составные элементы. Производство гостиничного продукта. Основной гостиничный продукт. Сопутствующий гостиничный продукт. Дополнительный гостиничный продукт.

Перспективы развития мировой гостиничной индустрии. Международная практика регулирования гостиничной деятельности. Виды международных нормативных актов. Международные подходы к классификации и типизации гостиниц и иных средств размещения. Рекомендации ЮНВТО. Экологические международные требования. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в РФ. Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности". Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения. Строительные нормы и правила. Санитарные правила и нормы. Правила пожарной безопасности. Экологические требования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Тема 2. Управления гостиничным предприятием. Организация приема и размещения проживающих в гостиничных предприятиях.

Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Организация, функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия "перекрестное обслуживание", "делеги́рование полномочий". Цикл гостиничного обслуживания.

Функции службы приёма и размещения проживающих. Операционный процесс обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещений гостей. Карта клиентов гостиницы. Особенности и организация обслуживания тургрупп, корпоративных клиентов, бизнес-клиентов, индивидуалов. Методы регистрации иностранных граждан в РФ. Методы ведения миграционного учета. Организация продаж основных и дополнительных гостиничных услуг. Виды расчётов с проживающими; правила расчёта оплаты за проживание. Ночной аудит. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиниц и туристских комплексов. Требования к обслуживающему персоналу.

Тема 3. Организация эксплуатации номерного фонда. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах.

Служба эксплуатации номерного фонда и её функции. Организации поэтажного обслуживания номерного фонда. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений. Организация технического обслуживания, ремонта помещений. Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Обслуживание мини-бара. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.

Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе. Требования, предъявляемые предприятиям питания. Рестораны и бары гостиниц и туристских комплексов. Организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание. Комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания, дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.

Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг. Организация технической эксплуатации здания гостиницы.

Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах; услуги платные и бесплатные. Состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления. Медицинские услуги. Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов. Услуги предприятий сферы досуга. Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги. Посреднические услуги. Бизнес-обслуживание. Предоставление персональных услуг. Основные цели и задачи технической службы. Структура, профессиональный состав. Требования к обеспечению технической эксплуатации здания гостиницы.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 3			
	Текущий контроль		
1	Устный опрос	ПК-5 , ПК-4	1. Общие понятия о гостиничной деятельности и гостиничном продукте. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности. 2. Управления гостиничным предприятием. Организация приема и размещения проживающих в гостиничных предприятиях.

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
2	Тестирование	ПК-4 , ПК-5	1. Общие понятия о гостиничной деятельности и гостиничном продукте. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности. 2. Управления гостиничным предприятием. Организация приема и размещения проживающих в гостиничных предприятиях.
3	Письменное домашнее задание	ПК-4 , ПК-5	1. Общие понятия о гостиничной деятельности и гостиничном продукте. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности. 2. Управления гостиничным предприятием. Организация приема и размещения проживающих в гостиничных предприятиях.
Семестр 4			
Текущий контроль			
1	Устный опрос	ПК-4 , ПК-5	3. Организация эксплуатации номерного фонда. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах. 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг. Организация технической эксплуатации здания гостиницы.
2	Тестирование	ПК-4 , ПК-5	3. Организация эксплуатации номерного фонда. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах. 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг. Организация технической эксплуатации здания гостиницы.
3	Лабораторные работы	ПК-4 , ПК-5	3. Организация эксплуатации номерного фонда. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах. 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг. Организация технической эксплуатации здания гостиницы.
Экзамен		ПК-4, ПК-5	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 3					
Текущий контроль					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
Семестр 4					
Текущий контроль					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена превосходная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы в основном соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 3

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2

Вопросы для устного опроса (тема 1):

1. Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Понятия, термины и определения в гостиничной деятельности.
3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
4. Перспективы развития мировой гостиничной индустрии.
5. Международная практика регулирования гостиничной деятельности.
6. Международные подходы к классификации и типизации гостиниц и иных средств размещения.
7. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в РФ.
8. Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения.
9. Строительные нормы и правила. Санитарные правила и нормы. Правила пожарной безопасности. Экологические требования.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Вопросы для устного опроса (тема 2):

1. Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
2. Организация, функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения.
3. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
4. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения.
5. Типология подразделений гостиниц по функциональным и экономическим параметрам.
6. Понятия ?перекрестное обслуживание?, ?делегирование полномочий?.
7. Цикл гостиничного обслуживания.
8. Функции службы приёма и размещения проживающих.
9. Операционный процесс обслуживания.

10. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
11. Порядок регистрации и размещения гостей.
12. Карта клиентов гостиницы. Особенности и организация обслуживания тургрупп, корпоративных клиентов, бизнес-клиентов, индивидуальных.
13. Методы регистрации иностранных граждан в РФ. Методы ведения миграционного учета.
14. Организация продаж основных и дополнительных гостиничных услуг.

2. Тестирование

Темы 1, 2

Примеры тестовых заданий (тема 1):

1. Дайте определение понятию ?средство размещения?, согласно Системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ:

1. средство размещения - помещение, имеющее не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм для временного проживания туристов;
2. средство размещения - помещение, имеющее не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм для временного проживания туристов;
3. средство размещения - помещение, имеющее не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

2. Должна ли взиматься плата за размещение в гостиницах РФ до расчетного часа (с до 12 час.), согласно ?Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?:

1. да;
2. нет;
3. для отдельных категорий гостей;
4. кроме иностранных туристов

3. На какой основе осуществляется классификация и сертификация гостиничных предприятий в РФ в настоящее время:

1. на добровольной основе;
2. на обязательной основе;
3. на коммерческой основе;
4. нет правильных вариантов.

4. Классификация гостиничных предприятий в России основана на...

1. системе звезд
2. система баллов
3. система букв
4. система разрядов

5. Что влияет на удовлетворенность гостя гостиничного предприятия?

1. архитектура здания и дизайн внутренних помещений;
2. месторасположение гостиницы по отношению к месту прибытия;
3. набор услуг и цена пребывания в гостинице;
4. все выше перечисленное + уровень сервиса

6. Какие из перечисленных служб гостиницы относятся к доходным?

1. коммерческая служба;
2. финансовая служба;
3. служба снабжения;
4. инженерная служба.

7. Какое из средств размещения не относится к специализированным в России?

1. пансионат
2. санаторий
3. лагерь труда и отдыха
4. конгресс-центр

Примеры тестовых заданий (тема 2):

1. Кто из сотрудников гостиницы выполняет следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?

1. посыльные
2. портье
3. горничные
4. швейцары

2. Вхождение в гостиничную сеть дает отелю ряд значительных преимуществ, какие именно?

1. ответ 2 и 3
2. экономия за счет оптовых закупок
3. привлечение клиентов известным брендом

4. ускорение процесса присвоения гостинице определенной категории
3. К специфическим чертам рынка гостиничных услуг относится:
 1. невозможность хранения услуг
 2. простота расчета себестоимости услуг
 3. неподверженность колебаниям спроса
 4. низкий уровень инвестиционного риска
4. Какой вид организационной структуры управления будет наилучшим образом соответствовать маленькой семейной гостинице?
 1. линейная
 2. дивизиональная
 3. проектная
 4. матричная
5. К какой группе факторов среды предприятия можно отнести демографическую ситуацию в стране?
 1. внешняя макросреда
 2. внутренняя среда гостиницы
 3. внешняя микросреда
 4. ответ 1 и 3
6. В каком случае заявка на бронирование считается подтвержденной гостиницей?
 1. если клиент оплатил забронированный номер;
 2. если гостиница выслала клиенту подтверждение о бронировании и выставила счет для оплаты;
 3. если клиент направил заявку на бронирование в наиболее ранние сроки
 4. нет правильных ответов.
7. В каких случаях гостиницы идут на риск двойного бронирования, подтверждая заявки на бронирование большему количеству клиентов, чем есть номеров в гостинице?
 1. если гостиницы не уверены в честности намерений клиента
 2. если часть забронированных номеров не была оплачена заранее
 3. если существует практика поселения нескольких посторонних людей в один номер
 4. если бронирует постоянный гость
8. Какие данные гостя обычно не указываются в регистрационной карточке гостя?
 1. срок действия визы
 2. паспортные данные
 3. контактная информация
 4. данные о членах семьи

3. Письменное домашнее задание

Темы 1, 2

1. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице.
2. Организация службы безопасности гостиницы.
3. Инновационные технологии гостиничного сервиса.
4. Организация работы горничной.
5. Организация оздоровительных услуг в гостинице.
6. Деятельность бизнес-центра в гостинице.
7. Организация работы ресторана в гостинице.
8. Классификация предприятий питания.
9. Организация питания в гостинице.
10. Дополнительные услуги в гостинице.
11. Транспортные услуги в гостинице.
12. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
13. Организация индивидуальных услуг в гостинице.
14. Особенности экскурсионного обслуживания гостей гостиницы.
15. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице.
16. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице.
17. Содержание бельевого хозяйства гостиницы.
18. Служба консьержей и дворецких в современных гостиницах.
19. Управление качеством гостиничных услуг.
20. Организация рекламной деятельности на предприятиях гостиничного сервиса.
21. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
22. Подбор и подготовка гостиничного персонала.
23. Размер и система чаевых в гостиничном сервисе.
24. Функциональные обязанности работников гостиницы.
25. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
26. Процедура ночного аудита в гостинице.

27. Становление и развитие гостиничного бизнеса в Татарстане.

Семестр 4

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 3, 4

Вопросы для устного опроса (тема 3):

1. Служба эксплуатации номерного фонда и её функции.
2. Организации поэтажного обслуживания номерного фонда.
3. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
4. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
5. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.
6. Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ.
7. Подготовка номеров к заселению.
8. Обслуживание мини-бара. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
9. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе.
10. Требования, предъявляемые предприятиям питания.
11. Рестораны и бары гостиниц и туристских комплексов.
12. Организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание.
13. Комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания, дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания.
14. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.

Вопросы для устного опроса (тема 4):

1. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах; услуги платные и бесплатные.
2. Состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг.
3. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления.
4. Медицинские услуги.
5. Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов.
6. Услуги предприятий сферы досуга.
7. Транспортное и экскурсионное обслуживание.
8. Информационные услуги.
9. Посреднические услуги.
10. Бизнес-обслуживание.
11. Предоставление персональных услуг.
12. Основные цели и задачи технической службы.
13. Структура, профессиональный состав.
14. Требования к обеспечению технической эксплуатации здания гостиницы.

2. Тестирование

Темы 3, 4

Примеры тестовых заданий (тема 3):

1. Какая служба гостиницы выполняет регистрацию прибывших иностранных граждан в Федеральной миграционной службе?
 1. служба приема и размещения
 2. служба бронирования
 3. служба безопасности
 4. специальное подразделение по связям с ФМС России
2. Сколько номеров обычно убирает горничная за смену?
 1. 13-20
 2. 25-30
 3. в зависимости от заезда гостей
 4. нет правильного ответа
3. Что не относится к функциям отдела кадров?
 1. расчет заработной платы б. обучение персонала
 2. набор и увольнение персонала
 3. поддержание корпоративной культуры
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ разработаны в соответствии с:
 1. с федеральным законом ?О защите прав потребителей?;

2. Гражданским кодексом РФ;
3. Федеральным законом ?О сертификации продукции и услуг?;
4. ФЗ ?Об основах туристской деятельности в РФ?.
5. Сервис нужно строить:
 1. на сочетании принципов спроса и предложения;
 2. по принципу спроса;
 3. с ориентацией на конкурентов;
 4. по принципу предложения.
6. К основным услугам в гостинице относятся?
 1. проживание и питание;
 2. экскурсионное обслуживание, услуги бизнес-центра;
 3. организация продажи билетов на концерты, прокат автомобиля;
 4. организация бытового обслуживания.
7. Для чего необходимо создавать положительный имидж гостиницы в глазах потребителей?
 1. для увеличения загрузки номерного фонда;
 2. для повышения цены проживания;
 3. для снижения налоговой ставки;
 4. для повышения категории гостиницы.
8. Задачами управления номерным фондом гостиничных предприятий являются:
 1. продажа по фиксированному для каждой категории номеров тарифу;
 2. применение гибких тарифов на номера;
 3. продажа номеров по среднему тарифу;
 4. продажа номеров по рыночному тарифу.

Примеры тестовых заданий (тема 4):

1. Какие методы определения качества услуг гостиниц можно отнести к группе количественных методов исследования?
 1. опрос с помощью анкетирования;
 2. наблюдение;
 3. эксперимент;
 4. глубинное интервью.
2. Какими методами можно определить удовлетворенность клиентов качеством услуг?
 1. наблюдение и опрос;
 2. прогнозирование;
 3. моделирование;
 4. анализ жалоб.
3. Какой из видов рекламы наиболее экономичен по цене?
 1. в газетах и журналах;
 2. на радио;
 3. на телевидении;
 4. наружная реклама.
4. Правовой акт, регулирующий трудовые, социально-экономические, профессиональные отношения между работодателем и наемными работниками гостиничного предприятия, есть:
 1. коллективный договор;
 2. трудовой договор;
 3. трудовое соглашение;
 4. трудовой контракт.
5. Выберите правильные ответы, характеризующие повышение эффективности гостиничного бизнеса:
 1. снижение текущих затрат;
 2. сдача в аренду неиспользованных площадей;
 3. расширение дополнительных услуг;
 4. увеличение количества штатных сотрудников.
6. Главной функцией менеджера (по продажам, по кадрам, финансового менеджера и т.д.) является:
 1. подготовка, принятие и реализация управленческих решений;
 2. определение должностных обязанностей подчиненных;
 3. делегирование полномочий;
 4. определение структуры организации.
7. Методы управления, направленные на повышение мотивации сотрудников называется:
 1. социально ? психологические;
 2. распорядительные;
 3. экономические;

4. организационные.

3. Лабораторные работы

Темы 3, 4

Лабораторная работа (тема 3). ?Технология приема и размещения гостей?.

Основной целью данной лабораторной работы является закрепление следующих навыков:

1. Работа с документацией, паспортами и визами гостей гостиницы;
2. Процедура регистрации: индивидуальных клиентов, групп, особо важных гостей, гостей прибывших без предварительного бронирования;
3. Работа с ключами от номеров и сейфовыми ячейками (учёт и выдача).
4. Работа с картой гостя.
5. Сортировка корреспонденции проживающих гостей, уведомление гостей, принятие и распределение корреспонденции.
6. Владение стандартами организации расчёта: быстрота, процедуры подготовки счёта и принятие оплаты.
7. Порядок процедуры выписки гостей.
8. Владение стандартами и процедурой: организации транспорта, благодарности за выбор гостиницы, прощания.
9. Принятие мер по жалобам клиентов.
10. Передача смены и наведение порядка на рабочем месте.

Лабораторная работа (тема 4). ?Методика определения особенностей организации работы портье?.

Целью данной лабораторной работы является приобретение студентами навыков работы портье:

1. Предоставление информации о размещении в гостинице и продаже гостиничных номеров; быстрота и точность приема, передачи информации.
2. Владение техникой телефонных переговоров, проверка полученной информации;
3. Владение орг. техникой, средствами связи и т.п.
4. Соблюдение единого стиля обслуживания и эффективного выполнения просьб клиентов.
5. Навыки межкультурного общения, умения контактировать с клиентами, соблюдение протокола и этикета.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Назовите основные направления и перспективы развития гостиничного комплекса Российской Федерации.
2. Как классифицируются гостиничные услуги, назовите основные характерные свойства гостиничных услуг.
3. Какие основные нормативные документы, регламентируют деятельность гостиничных и ресторанных предприятий?
4. Перечислите основные правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
5. Какие показатели характеризуют деятельность гостиничного предприятия
6. Как классифицируются гостиничные предприятия по организационно-правовой форме?
7. Как классифицируются гостиницы по назначению?
8. Назовите общие критерии классификации гостиниц по категориям?
9. Назовите особенности организационного построения гостиничных предприятий.
10. Какие подразделения входят в структуру номерного фонда гостиницы?
11. Назовите основные этапы обслуживания гостя в гостинице.
12. Дайте характеристику технологическим и экологическим требованиям по проектированию и строительству гостиниц.
13. Организация работы службы приема и размещения.
14. Организация работы службы бронирования.
15. Организация работы службы обслуживания номеров.
16. В чем заключается взаимодействие службы приема и размещения с другими службами и отделами гостиницы в процессе обслуживания.
17. Организация работы службы телефонных операторов.
18. Правила и порядок проживания туристов в гостинице.
19. Организация управления человеческими ресурсами на предприятии гостиничного хозяйства.
20. Организация предоставления дополнительных услуг.
21. Организация услуг общественного питания.
22. Организация и технология службы безопасности отеля.
23. Организация проведения миграционного учета проживающих в отеле.
24. Профессиональные обязанности службы приема и размещения.
25. Профессиональные обязанности персонала службы обслуживания номеров.
26. Профессиональные обязанности персонала службы общественного питания.
27. Организация продвижения гостиничных услуг.
28. Организация предоставления бизнес-услуг.
29. Организация отдыха и предоставление спортивно-оздоровительных услуг.

30. Организация продаж, маркетинга и рекламы.
31. Организация работы с забытыми вещами.
32. Стандарты качества обслуживания и поведения.
33. Технология обслуживания VIP гостей.
34. Роль корпоративной культуры в организации и обеспечении необходимого гостиничного сервиса.
35. Роль информационных технологий в повышении уровня гостиничного сервиса.
36. Организация приема и размещения гостей. Технология ведения необходимой документации.
37. Стандарты рассмотрения жалоб и конфликтов.
38. Инновационные методы в обслуживании клиентов гостиничных (ресторанных) предприятий.
39. Международные стандарты и технология обслуживания.
40. Адаптация персонала как метод повышения гостиничного сервиса.
41. Роль классификация гостиничных и ресторанных предприятий в обеспечении требований туристов к гостиничному сервису (зарубежный и отечественный опыт).
42. Организация работы службы безопасности гостиницы.
43. Дайте сравнительную характеристику разным категориям номеров.
44. Технология оценки мнений потребителей услуг о качестве гостиничного сервиса.
45. Роль персонала в гостиничном сервисе.
46. Принципы оформления внутренних помещений гостиницы.
47. Организация обслуживания клиентов в ресторане.
48. Правила предоставления услуг общественного питания.
49. Профессиональные стандарты работников ресторанов и баров.
50. Показатели эффективности деятельности отеля.

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 3			
Текущий контроль			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	8
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	7
Семестр 4			
Текущий контроль			

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	8
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	3	7
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Информационно-правовой портал Гарант.ру - <http://www.garant.ru>.

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

Сайт ассоциации туроператоров России - <http://atorus.ru>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. В конспекте дословно записываются определения понятий и категорий. Остальное должно быть записано своими словами. Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий. В конспект следует заносить все, что преподаватель пишет на доске, также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. С целью улучшения усвоения материала требуется просмотреть конспект сразу после занятий, отметить материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
лабораторные работы	<p>Лабораторные занятия по дисциплине проводятся на основе методических указаний. Поэтому перед началом выполнения лабораторных работ следует хорошо изучить данное пособие. При подготовке к лабораторным занятиям студент должен: изучить теорию по теме лабораторной работы и порядок выполнения работы, используя методические указания по выполнению лабораторной работы, конспект лекций и рекомендуемую учебную литературу; ознакомиться с контрольными вопросами к лабораторной работе и быть готовым ответить на них во время допуска к выполнению работы; выполнить необходимые расчеты согласно заданию.</p> <p>Лабораторная работа после её проведения завершается подготовкой отчета и защитой его перед преподавателем. Отчеты по всем выполненным лабораторным работам сводятся в один журнал. Требования к оформлению отчета по лабораторной работе, а также к оформлению журнала устанавливаются внутренним стандартом института. Полностью оформленный журнал лабораторных работ хранится у студента до зачета. При сдаче зачета журнал сдается преподавателю. Наличие у студента полностью оформленного и подписанного преподавателем журнала лабораторных работ является одним из обязательных условий допуска студента к сдаче зачета. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
самостоятельная работа	<p>Методические указания по организации внеаудиторной самостоятельной работы способствуют организации последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины/ и имеет такую структуру как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тема; - вопросы и содержание материала для самостоятельного изучения; - форма выполнения задания; - алгоритм выполнения и оформления самостоятельной работы; - критерии оценки самостоятельной работы; - рекомендуемые источники информации (литература основная, дополнительная, нормативная, ресурсы Интернет и др.). <p>Задачи самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования; - выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу. <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
письменное домашнее задание	<p>В процессе подготовки письменного домашнего задания студенты должны показать умение аналитически работать с литературой (российской и зарубежной), продемонстрировать навыки обоснованного и развернутого изложения своей точки зрения на исследуемую тему, внести свои предложения.</p> <p>При подготовке письменного домашнего задания студенты должны сформулировать актуальность и важность данной темы, должны провести разбор исследуемых материалов по определенной проблеме, и в заключение сделать выводы.</p> <p>Написание работы осуществляется дома самостоятельно путем творческого изложения собранных научных материалов и нормативных источников. При использовании идей, выводов либо текстового материала (цитат) других авторов необходимо делать ссылку на соответствующее издание, где содержатся используемые идеи и материалы.</p> <p>Письменная работа оформляется печатным способом на компьютере на листах бумаги формата А4 шрифтом Times New Roman 14 кегля (не менее 2,5 мм). Устанавливаются следующие поля: левое - 25 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - по 20 мм. Выравнивание текста производится опцией "по ширине". Абзацы в тексте начинают отступом, равным пяти буквам (цифрам), т.е. первая буква набора - шестая. Размер межстрочного интервала - полуротный.</p> <p>Структура письменной работы (письменного домашнего задания):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Титульный лист - Содержание - Введение - Текст работы (главы) - Заключение - Список источников и литературы - Приложения <p>Все структурные элементы письменного домашнего задания начинаются с нового листа. Все структурные элементы письменного домашнего задания, включая каждое из приложений, а также разделы (главы) ее основной части начинаются с новой страницы.</p> <p>Страницы пояснительной записки письменного домашнего задания нумеруют арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию пояснительной записки. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
устный опрос	<p>При подготовке к устному опросу студенты должны прочитать конспекты лекций и изучить рекомендуемую литературу.</p> <p>Целесообразно готовиться к занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: составить конспект основных определений и понятий по учебной дисциплине на основе изученной рекомендуемой литературы, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание вопросов практических занятий.</p> <p>Каждую тему занятий важно увязывать с предыдущим учебным материалом и спецификой будущей профессиональной деятельности.</p> <p>Студент должен быть готов к устному опросу на каждом учебном занятии. Одобряются и поощряются инициативные выступления по темам практических занятий.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>
тестирование	<p>Тесты - это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов. Тестирование позволяет оценить знание фактического материала, умение логически мыслить, способность к рефлексии и творчески подходить к решению поставленной задачи.</p> <p>При подготовке к тестированию необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) готовясь к тестированию, студент должен проработать информационный материал по дисциплине; б) студент должен знать, сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д. в) приступая к работе с тестами, студент должен внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные или правильные (их может быть несколько); г) если встретиться чрезвычайно трудный вопрос, не надо тратить много времени на него, необходимо перейти к другим тестам, а потом вернуться к трудному вопросу в конце. е) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок. <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	<p>Для студентов экзамен может проводиться как в устной, так и в письменной форме (тестирование, контрольная работа или устный ответ). При подготовке к экзамену, прежде всего, необходимо ознакомиться со списком вопросов.</p> <p>В процессе подготовки к экзамену, студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов; - необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов; - не следует опасаться дополнительных вопросов - чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время; - прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять; - к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода. <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.</p>

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм"

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ОД.5 Организация обслуживания в гостиничных
предприятиях

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг: учебник /Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/473650>. - Текст : электронный.
2. Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва : Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-745-1. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/406086>. - Текст : электронный.
3. Можаяева Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. - (ПРОФИль). - ISBN 978-5-98281-357-2. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/415579>. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Киреева Ю. А. Основы туризма : учебное пособие / Ю. А. Киреева. - 2-е изд. - Москва : Советский спорт, 2010. - 108 с. - ISBN 978-5-9718-0497-0. - URL : <https://e.lanbook.com/book/53251>. - Текст : электронный.
2. Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. - (Бакалавриат). - В пер. - ISBN 978-5-9776-0329-4. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/478441>. - Текст : электронный.
3. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. - В пер. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/391984>. - Текст : электронный.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ОД.5 Организация обслуживания в гостиничных
предприятиях

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.