

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**Факультет «Торгово-технологический»  
Кафедра «Товароведение, туризм и право»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
доцент Т.Х. Тлупов



«27» мая 2025 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.08 ТЕХНОЛОГИЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ  
КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки **43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) **Технология и организация туроператорских  
и турагентских услуг**

Квалификация выпускника **бакалавр**

Курс обучения **2(2)**

Семестр **4(4)**

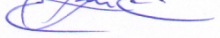
Форма обучения **очная (заочная)**

Нальчик 2025

Рабочая программа дисциплины Б3.В.08 «Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по

направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 516 (далее – ФГОС ВО с изменениями и дополнениями) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы

к.б.н., доцент  Т.Х. Тлупов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Товароведение, туризм и право»

Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

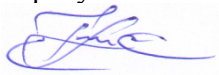
Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент.  Е.А. Яицкая


Одобрено методической комиссией факультета «Торгово-технологический»

Протокол от «23» мая 2025 г. № 10

Председатель МК факультета «Торгово-технологический»

К.б.н., доцент  Т.Х. Тлупов

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г

## 1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся теоретической базы и овладение практическими навыками в области организации обслуживания в туризме и гостиничной индустрии.

### **Задачами дисциплины:**

раскрыть сущность, основные теоретические положения курса и ключевые понятия, относящиеся к технологии, организации и управлению качеством предоставляемых услуг в сфере гостеприимства;

показать специфические технологии производства услуг в гостиничном бизнесе;

ознакомить с технологическими приемами и навыками производства и организации услуг в сфере гостеприимства;

сформировать прикладные знания в области разработки и реализации экономической стратегии гостиничного бизнеса;

изучить содержание процесса качественного обслуживания и продажи туристского продукта.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК -1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИД-1 <sub>ПК-1</sub> Применяет знания организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	<b>Знать:</b> структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности <b>Уметь:</b> применять знания организационных основ туристской индустрии <b>Владеть:</b> навыками организации правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности
		ИД-2 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Знать:</b> методологические приемы для подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности <b>Уметь:</b> подбирать персонал для туристского предприятия. <b>Владеть:</b> навыками подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
		ИД-3 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Знать:</b> методологические основы для осуществления руководства трудовым коллективом <b>Уметь:</b> руководить трудовым коллективом хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации <b>Владеть:</b> навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
ПК-6	Способен организовать процесс обслуживания	ИД-1 <sub>ПК-6</sub> Организует процессы	<b>Знать</b> организационные процессы обслуживания потребителей на

	потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов. <b>Уметь:</b> организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса. <b>Владеть</b> навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса
		ИД-2 <sub>ПК-6</sub> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	<b>Знать</b> требования туристов, приемы анализа мотивации спроса туристов <b>Уметь</b> анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги <b>Владеть</b> навыками анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
		ИД-5 <sub>ПК-6</sub> Самостоятельно разрабатывает внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	<b>Знать</b> теоретические основы для самостоятельного анализа мотивации спроса анализ мотивации спроса <b>Уметь</b> самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии. <b>Владеть навыками</b> самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.
<b>ПК-7</b>	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ИД-1 <sub>ПК-7</sub> Применяет теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов.	<b>Знать</b> теоретические основы в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской <b>Уметь</b> применять теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов. <b>Владеть</b> навыками для применения теоретических знаний в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме
		ИД-2 <sub>ПК-7</sub> Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Знать:</b> методики по вопросам организации ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта <b>Уметь:</b> организовать ведение переговоров с туристами, оказывать туристских услуги <b>Владеть:</b> навыками для согласования условий договора по реализации

			туристского продукта
		ИД-3 <sub>ПК-7</sub> Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	<b>Знать:</b> приемы обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия. <b>Уметь:</b> обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. <b>Владеть:</b> навыками для обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия.
		ИД-4 <sub>ПК-7</sub> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	<b>Знать:</b> способы и приемы для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями <b>Уметь:</b> обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями <b>Владеть:</b> навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

### Место дисциплины в структуре ООП.

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

**Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	4	4
	З.е. часов	З.е. часов
<b>1. Контактная работа з.е./час, в том числе (час):</b>	<b>2,14/77</b>	<b>20</b>
лекции	36(8)*	8(2)*
практические занятия	36(8)*	10(2)*
групповые консультации	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	
промежуточная аттестация: зачет	1	1
<b>2. Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (чс):</b>	<b>0,86/31</b>	<b>88</b>
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	26	83
подготовка к промежуточной аттестации	5	5
Общая трудоемкость з.е./час	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах.

**4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)**

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работы
		Лекции	Практ. занятия	Самост. работа
1.	Введение в предмет «Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг».	2(2)*	2	2
2.	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	8(2)*	8(4)*	6
3.	Структура гостиничного предприятия	10	10	6
4.	Гостиничные технологии	12(2)**	12(2)*	6
5.	Качество гостиничных услуг	4(2)*	4(2)*	6
	Всего:	36(8)*	36(8)*	26

**4.2. Содержания дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)**

№ п/п	Разделы дисциплины (название модуля)	Аудиторные занятия		Самост. работы
		Лекции	Практ. занятия	Самост. работа
1.	Введение в предмет «Технология и организация гостиничных услуг».	1	2-	4
2.	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	1	2	14
3.	Структура гостиничного предприятия	2(2)*	2	10
4.	Гостиничные технологии.	2	2(2)*	43
5.	Качество гостиничных услуг	2	2	14
	Всего:	8(2)*	10(2)*	83

**4.3. Содержание разделов дисциплины**

**4.3.1 Лекции**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Введение в предмет «Технология и организация гостиничных услуг».	<b>Лекция № 1. Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг».</b> Основные понятия и определения. История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.	2(2)*	1
12.	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	<b>Лекция № 2. Основы формирования сервисных услуг.</b> Проблема качества. Управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасность обслуживания.	2(2)*	-

		<b>Лекция № 3. Формирование услуг туристическими фирмами.</b> Сертификация туристских услуг.	2	-
		<b>Лекция № 4. Классификация гостиниц</b> Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам. Средства размещения туристов.	2	1
		<b>Лекция № 5. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.</b> Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.	2	-
3.	Структура гостиничного предприятия	<b>Лекция № 6. Материально-техническая база гостиниц.</b> Характеристика материально-технической базы гостиниц. Гостиница как объект проектирования и строительства.	2	-
		<b>Лекция № 7. Технологические требования по проектированию.</b> Экологические требования. <b>Формы</b> реального инвестирования гостиниц.	2	
		<b>Лекция № 8. Система управления гостиничным предприятием.</b> Организационная структура. Учредительные и организационные документы. Организация труда в гостинице. Техническая и технологическая документация. Управление гостиничным предприятием. Административная служба. Совещания и переговоры. Управление персоналом. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.	2	2(2)*
		<b>Лекция № 9. Организация работы функциональных служб гостиницы.</b> Служба маркетинга. Цена и ценообразование в гостиницах. Система продаж. Туроператоры. Рекламная и информационно-справочная деятельность. Связи с общественностью. Выставочная деятельность гостиницы. Финансовая служба. Служба безопасности	2	-
		<b>Лекция № 10. Вспомогательные службы гостиницы.</b> Инженерно-техническая служба. Охрана труда. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки.	2	-
4.	Гостиничные технологии.	<b>Лекция № 11. Организация приема и размещения гостей.</b> Служба приема и размещения. Порядок проживания в гостинице. Бронирование мест. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Услуги связи, банковские и другие	2(2)*	2
		<b>Лекция № 12. Технология и организация обслуживания номерного фонда.</b> Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержания номеров. Должностные	2	-

		обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Оказание медицинской помощи		
		<b>Лекция № 13. Предоставление дополнительных услуг.</b> Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро).	2	-
		<b>Лекция № 14. Экскурсионные услуги.</b> Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Оказание торговых и других услуг.	2	-
		<b>Лекция № 15. Транспортные услуги гостиницы -</b> организация встречи и проводов в аэропорту, на вокзале и др. – четырех- и пятизвездочные гостиницы, вызов такси – трех-, четырех-, пятизвездочные гостиницы; аренда (прокат) автомашины гостиницы – четырех- и пятизвездочные гостиницы; парковка (персоналом гостиницы) и подачу из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя – пятизвездочные гостиницы; бронирование или продажу билетов на различные виды транспорта – четырех- и пятизвездочные гостиницы, <i>гаражная служба</i> , услуги по вызову такси, бронирование билетов на различные виды транспорта.	2	-
		<b>Лекция № 16. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.</b> Анимационная деятельность гостиницы. Используемое концертное оборудование. Оздоровительные и спортивно оздоровительные услуги.	2	-
5.	Качество гостиничных услуг	<b>Лекция № 17. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности</b> Стандартизация и сертификация, лицензирование. Совершенствование качества предоставляемых услуг	2(2)*	2
		<b>Лекция № 18. Информационные технологии.</b> Специализированные программные продукты для гостиниц. Организация претензионной работы.	2	-
		<b>Итого по дисциплине:</b>	<b>36(8)*</b>	<b>8(2)*</b>

#### 4.3.2 Практические занятия

№ раздела (модуля)	Наименование раздела дисциплины	Содержание практических занятий	Трудоемкость, час	
			очно	заочно
1.	Введение в предмет «Технология и организация гостиничных услуг».	<b>Практическое занятие 1. Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг».</b> Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.	2	0



2.	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	<b>Практическое занятие 2*. Основы формирования сервисных услуг.</b> Управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасность обслуживания.	2	2
		<b>Практическое занятие 3. Формирование услуг туристическими фирмами.</b> Стандартизация, сертификация и лицензирование туристских услуг.	2 (2)*	0
		<b>Практическое занятие 4. Классификация гостиниц</b> Национальные системы классификации средств размещения. Требования, предъявляемые к гостиницам.	2	0
		<b>Практическое занятие 5. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.</b> Характеристика гостиничных услуг, предлагаемых туристам: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение.	2(2)*	0
3.	Структура гостиничного предприятия	<b>Практическое занятие 6. Материально-техническая база гостиниц.</b> Обеспеченность гостиниц материально-технической базой.	2	2
		<b>Практическое занятие 7. Технологические требования по проектированию.</b> Требования, предъявляемые к материально-техническому обеспечению гостиниц.	2	0
		<b>Практическое занятие 8. Система управления гостиничным предприятием.</b> Организационная структура для разных видов средств размещения. Основные модели гостиничного бизнеса Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление услуг.	2	0
		<b>Практическое занятие 9. Организация работы функциональных служб гостиницы.</b> Характеристика видов, форм, методов организации работы служб гостиницы	2	0
		<b>Практическое занятие 10. Вспомогательные службы гостиницы.</b> Состав и функции инженерно-технической службы гостиницы. Инженерно-техническое оборудование гостиниц. Учет товарно-материальных ценностей. Мероприятия, направленные на сохранение здоровья сотрудников, их социальные льготы. Назначение складских помещений гостиницы. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	0

4.	Гостиничные технологии.	<b>Практическое занятие 11. Организация приема и размещения гостей</b> Порядок проживания в гостинице. Бронирование мест. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан	2(2)*	2(2)*
		<b>Практическое занятие 12. Технология и организация обслуживания номерного фонда.</b> Технология и организация обслуживания номерного фонда. Основные задачи службы номерного фонда. Уборочные работы проводят в гостинице? Обязанности руководителей службы номерного фонда. Организация работы горничных, уборщиков помещений, дежурного по этажу Порядок хранения в гостинице забытых вещей. Ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих? Акт по поводу нанесения ущерба имуществу гостиницы.	2	0
		<b>Практическое занятие 13. Предоставление дополнительных услуг.</b> Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы.	2	0
		<b>Практическое занятие 14. Экскурсионные услуги.</b> Классификация экскурсий. Основные требования к руководителям туристских групп (гидам)	2	0
		<b>Практическое занятие 15. Транспортные услуги гостиницы.</b> Трансфер. Групповой трансфер Индивидуальный трансфер. Международные прокатные компании	2	0
		<b>Практическое занятие 16. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.</b> Анимационная деятельность гостиницы. Используемое концертное оборудование. Оздоровительные и спортивно оздоровительные услуги.	2	0
5.	Качество гостиничных услуг	<b>Практическое занятие 17. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности</b> Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей.	2(2)*	2
		<b>Практическое занятие 18. Информационные технологии.</b> Совершенствование качества предоставляемых услуг. Информационные технологии - глобальные системы бронирования	2	0

	Итого		36(8)*	8(2)*
--	-------	--	--------	-------

( ) \* - занятия, проводимые в интерактивных формах

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

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (заочной) формам обучения соответственно 31 (88) часа, из них 26(83) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов. При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению лабораторных работ, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения практических работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов, выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (5 ч. по очной форме и 5 ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачету. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№ раздела	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно-методическ. обеспечения	Форма самостоятельной работы и контроля
1.	<b>Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг».</b> Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.	2 (4)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
2.	<b>Основы формирования сервисных услуг.</b> Управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасность обслуживания.	1 (2)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*;	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Формирование услуг туристическими фирмами.</b> Сертификация туристских услуг.	1(4)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Классификация гостиниц</b> Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам. Средства размещения туристов.	1(4)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.

	<b>Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.</b> Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия: Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Квалификационные требования к персоналу.	1(4)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
3.	<b>Материально-техническая база гостиниц.</b> Характеристика материально-технической базы гостиниц. Гостиница как объект проектирования и строительства.	1(2)	1)*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Технологические требования по проектированию.</b> Экологические требования. <b>Формы</b> реального инвестирования гостиниц.	1(2)		Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Система управления гостиничным предприятием.</b> Организация труда в гостинице. Управление гостиничным предприятием. Административная служба. Совещания и переговоры. Управление персоналом	1(2)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Организация работы функциональных служб гостиницы.</b> Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия: Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Защита и безопасность в гостиничном предприятии. Концепция безопасности. Комплекс безопасности отеля	1 (2)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Вспомогательные службы гостиницы.</b> Оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Функции инженерной службы, гостиничного предприятия. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.	2 (2)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
4	<b>Организация приема и размещения гостей.</b> Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Услуги связи, банковские и другие	2(7)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Технология и организация обслуживания номерного фонда.</b> Технология организации службы эксплуатации номерного фонда Контроль качества уборки и содержания номеров. Должностные обязанности руководителя	2(7)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.

	службы номерного фонда.			
	<b>Предоставление дополнительных услуг.</b> Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро).	2(7)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Экскурсионные услуги.</b> Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.	2(7)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Транспортные услуги гостиницы</b> - организация встречи и проводов в аэропорту, на вокзале и др. – четырех- и пятизвездочные гостиницы, вызов такси – трех-, четырех-, пятизвездочные гостиницы; аренда (прокат) автомашины гостиницы – четырех- и пятизвездочные гостиницы; парковка	2(7)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.</b> Анимационная деятельность гостиницы. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр.	2 (8)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
<b>5</b>	<b>Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности.</b> Стандартизация и сертификация, лицензирование. Совершенствование качества предоставляемых услуг. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Международная и европейская стандартизация в обеспечения качества гостиничных услуг. Контроль и оценка качества гостиничных услуг	2(7)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	<b>Информационные технологии.</b> Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии. Автоматизированные системы бронирования. Программное обеспечение для полуавтоматизированной и автоматизированной организации стойки портье.	4(7)	[1]*; [2]*; [3]*; [4]*; [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета.
	Подготовка к промежуточной аттестации	5(5)		Сдача зачета.
	Всего	31(88)		

\* - Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

## 6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг».	ПК – 1, ПК – 6, ПК – 7	1-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные

2.	Основы формирования сервисных услуг	ПК – 1, ПК – 6, ПК – 7	мероприятия (контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Формирование услуг туристическими фирмами.		
	Классификация гостиниц		
	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг		
3.	Материально-техническая база гостиниц.	ПК – 1, ПК – 6, ПК – 7	2-ой рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Технологические требования по проектированию		
	Система управления гостиничным предприятием.		
	Организация работы функциональных служб гостиницы.		
	Вспомогательные службы гостиницы.		
4.	Организация приема и размещения гостей.	ПК – 1, ПК – 6, ПК – 7	3-ий рейтинг контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Технология и организация обслуживания номерного фонда.		
	Предоставление дополнительных услуг.		
	Экскурсионные услуги.		
	Транспортные услуги гостиницы		
	Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.		
5.	Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности	ПК – 1, ПК – 6, ПК – 7	
	Информационные технологии		

## 6.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

**Текущий контроль** - это непрерывное освоения индикаторов достижения профессиональных компетенций по дисциплине.

**Промежуточный контроль** проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно, календарного учебного графика. Промежуточный контроль – это своего рода микрозачет по пройденному материалу учебной дисциплины. Он может проводиться, как в устной, так и в письменной форме, а также в виде тестового контроля.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту практических работ, за активное участие на практических занятиях);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (тестовые задания);

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули, из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов, из которых на долю текущего контроля приходится 10 баллов, а остальные 10 баллов студент может получить по результатам промежуточного контроля.

Критериями оценки сформированности компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплин.

Согласно, этих критериев при разработке шкал оценивания руководствуемся следующим:

**15-20 баллов** – студент получает при **высоком** уровне овладения компетенциями и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

**10-14 баллов** – студент получает при **среднем** уровне овладения компетенциями и освоения знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

**До 10 баллов** – студент получает при **пороговом** уровне овладения компетенциями и частично с пробелом освоения знаний, умений и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

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

### 7. 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

ПК–1– способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности;

ПК–6–способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

ПК–7 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

В процессе освоения образовательной программы компетенций ПК -1, ПК-6, ПК-7 формируются при изучении дисциплин и прохождении практик и ГИА.

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПК-1	Б1.В.09 Основы туризма	1
	ФТД.01 Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма	2
	Б1.В.06 Планирование и анализ деятельности	4
	Б1.О.10 Менеджмент в туризме	5
	<b>Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг</b>	
	Б1.В.11 Принятие управленческих решений в туризме	
	Б1.О.17 Организация туристской деятельности	6
	Б1.В.14 Технология и организация выездного туризма	
	Б1.В.ДВ.03.01 Бизнес планирование гостиничных услуг	
	Б1.В.ДВ.03.02 Поведение потребителя	7
	Б1.О.22 Организация туроперейтинга	
	Б2.О.05(П) Производственная практика, организационная управленческая	

	Б1.В.02 Технология и организация операторских и агентских услуг	8
	Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии	
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ПК– 6	Б1.О.20 Экономика и предпринимательство в сфере туризма	3
	Б1.В.07 Стандартизация и сертификация в туристской индустрии	
	Б1.В.13 Индустрия и инфраструктура туризма	
	<b>Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг</b>	4
	Б1.В.ДВ.01.01 Технологии продаж	5
	Б1.В.ДВ.01.02 Организация службы безопасности	6
	Б2.О.04(П) Производственная практика, сервисная	
	Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная	
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	8
ПК-7	Б1.О.07 Деловые коммуникации и культура речи	1
	Б1.О.15 Психология в туристской деятельности	3
	Б1.В.13 Индустрия и инфраструктура туризма	
	<b>Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг</b>	
	Б2.О.03(П) Производственная практика, проектно-технологическая	5
	Б1.В.15 Страхование в туризме	
	Б1.В.ДВ.01.01 Технологии продаж	
	Б1.В.ДВ.01.02 Организация службы безопасности	6
	Б2.О.04(П) Производственная практика, сервисная	
	Б1.В.14 Технология и организация выездного туризма	
	Б1.В.16 Технология и организация услуг питания	7
	Б1.В.03 Технология и организация внутреннего туризма	
	Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная	
	Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии	8
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин и прохождения практик.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

### Промежуточная аттестация - зачет.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям 0 баллов;
- если студент по итогам текущего рейтинга набрал 49 и более баллов, то он получает зачет «автоматом»\*.

Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр, составляет 100 баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится 60 баллов. Каждая контрольная точка, (согласно календарного учебного графика в семестре их 3), оценивается в 20 баллов, из которых 10 приходится на текущий контроль, 10



баллов на промежуточный. Оставшиеся 40 баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (зачет).

### Индикаторы достижения компетенций\*

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-1 <sub>ПК-1</sub> Применяет знания организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	<b>Знать:</b> структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Не знает : структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Частично знаком со структурой туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Знает: структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Знает на достаточно высоком уровне : структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности
	<b>Уметь:</b> применять знания организационных основ туристской индустрии	Не умеет применять знания организационных основ туристской индустрии	Удовлетворительно умеет применять знания организационных основ туристской индустрии	Умеет фрагментарно применять знания организационных основ туристской индустрии	Умеет использовать применять знания организационных основ туристской индустрии
	<b>Владеть:</b> навыками организации правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Не владеет навыками организации правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Не в полной мере владеет навыками организации правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Владеет навыками организации правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Владеет на высоком уровне навыками организации правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности
ИД-2 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с требованиями профессиональными задачами деятельности	<b>Знать:</b> методологические приемы для подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Не знает методологические приемы для подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Частично знает методологические приемы для подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Хорошо знает методологические приемы для подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Знает на достаточно высоком уровне методологические приемы для подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
	<b>Уметь:</b> подбирать персонал для туристского предприятия.	Не умеет подбирать персонал для туристского предприятия.	Частично умеет подбирать персонал для туристского предприятия.	Хорошо умеет подбирать персонал для туристского предприятия.	Умеет: подбирать персонал для туристского предприятия.

	<b>Владеть:</b> навыками подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональным и задачами деятельности	<b>Не владеет:</b> навыками подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Частично владеет</b> навыками подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Хорошо владеет</b> навыками подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Владеет:</b> навыками подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
ИД-3 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Знать:</b> методологические основы для осуществления руководства трудовым коллективом	<b>Не знает</b> методологические основы для осуществления руководства трудовым коллективом	<b>Недостаточно знает</b> методологические основы для осуществления руководства трудовым коллективом	<b>Хорошо знает</b> методологические основы для осуществления руководства трудовым коллективом	<b>Знает на достаточно высоком уровне</b> методологические основы для осуществления руководства трудовым коллективом
	<b>Уметь:</b> руководить трудовым коллективом хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Не умеет</b> руководить трудовым коллективом хозяйственным и финансово-экономическим и процессами туристской организации	<b>Не на достаточно хорошем уровне умеет:</b> руководить трудовым коллективом хозяйственным и финансово-экономическим и процессами туристской организации	<b>Хорошо умеет</b> руководить трудовым коллективом хозяйственным и финансово-экономическим и процессами туристской организации	<b>Умеет на достаточно высоком уровне</b> руководить трудовым коллективом хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
	<b>Владеть:</b> навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Не владеет</b> навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственным и финансово-экономическим и процессами туристской организации	<b>Умеренно владеет</b> навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственным и финансово-экономическим и процессами туристской организации	<b>Хорошо владеет</b> навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственным и финансово-экономическим и процессами туристской организации	<b>На достаточно высоком уровне владеет</b> навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
ИД-1 <sub>ПК-6</sub> Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг)	<b>Знать:</b> организационные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов	Не знает организационные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов.	Частично знает организационные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов.	Знает организационные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов.	В полной мере знает организационные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов.

	<b>Уметь:</b> организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса.	Не обладает умениями организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса	Частично обладает умениями в рамках компетенции организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса	Фрагментарно умеет организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса	Умеет организовывать работу функциональных служб гостиниц, принимать управленческие решения и управлять персоналом функциональных служб; разрабатывать должностные инструкции
	<b>Владеть</b> навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса	Не владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса	Удовлетворительно владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса	Владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса	Владеет на высоком уровне навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса
ИД-2пк-6 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	<b>Знать</b> требования туристов, приемы анализа мотивации спроса туристов	Не знает требования туристов, приемы анализа мотивации спроса туристов	Частично знает требования туристов, приемы анализа мотивации спроса туристов	Знает требования туристов, приемы анализа мотивации спроса туристов	В полной мере знает требования туристов, приемы анализа мотивации спроса туристов
	<b>Уметь</b> анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	Не умеет анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	Частично умеет анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	Фрагментарно умеет анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	В полной мере умеет анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги
	<b>Владеть</b> анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	Не владеет анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	Частично владеет анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	Владеет навыками анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги	На достаточно высоком уровне владеет навыками анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские услуги
ИД-5пк-6 Самостоятельно разрабатывает внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	<b>Знать</b> теоретические основы для самостоятельного анализа мотивации спроса анализ мотивации спроса	Не знает теоретические основы для самостоятельного анализа мотивации спроса анализ мотивации спроса	Частично знает теоретические основы для самостоятельного анализа мотивации спроса анализ мотивации спроса	Знает теоретические основы для самостоятельного анализа мотивации спроса анализ мотивации спроса	В полной мере знает теоретические основы для самостоятельного анализа мотивации спроса анализ мотивации спроса





сторонними организациями	<b>Уметь:</b> обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	<b>Не умеет</b> обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не в полной мере умеет обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Умеет хорошо обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Умеет на высоком уровне обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями
	<b>Владеть:</b> навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не владеет навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не в полной мере владеет навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Хорошо владеет навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Владеет на высоком уровне для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

\*На этапе освоения дисциплины

Для допуска к зачету, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольная работа, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

Для допуска к зачету студенту необходимо восстановить пробелы, как по текущему, так и по промежуточному контролю. На зачете студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче зачета и остальные **20-40** баллов он получает на зачете.

### Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень «зачтено»	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «зачтено»	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «зачтено»	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «не зачтено»	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

**7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижений компетенций ИД-1ПК-1, ИД-2ПК-1, ИД-3ПК-1, ИД-1ПК-6, ИД-2ПК-6, ИД-5ПК-6, ИД-1ПК-7, ИД-2ПК-7, ИД-3ПК-7, ИД-4ПК-7 в процессе освоения образовательной программы**

**7.3.1 Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся**

**1. Коллективные средства размещения:**

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

**2. Индивидуальные средства размещения:**

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

**4.В административную службу входит:**

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- 4) главный инженер
- 5) секретариат
- 6) отдел кадров

**5.Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:**

- 1) организация экскурсионного обслуживания
- 2) услуги переводчиков
- 3) кофе брейки
- 4) заказ билетов в театр
- 5) визовая поддержка
- 6) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

**6.К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:**

- 1)косметические услуги
- 2)сауна
- 3)организация банкетов
- 4)стриптиз-шоу
- 5)массаж
- 6)парикмахерские услуги

**7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:**

- 1)аренда помещений для конференций
- 2)международная спутниковая связь
- 3)заказ железнодорожных билетов
- 4)резервирование мест в ресторанах
- 5)Интернет
- 6)услуги ламинирования

**8.Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:**

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

**10.Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):**

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- 6)осуществлять контрольный обход по отелю

**11. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):**

- 1) информирование гостей по широкому кругу вопросов
- 2) поселение, обслуживание, выписка клиента
- 3)отчет работы отеля за предыдущий день
- 4)выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 5)производить побудку клиентов
- 6) осуществлять контрольный обход по отелю

**12.Основные функции службы приема и размещения:**

- 1)поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2)услуги химчистки
- 3)контроль систем теплоснабжения
- 4)контроль технического оборудования
- 5)обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6)регистрация и размещение гостей

**13. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:**

- 1)обслуживание гостей в номерах
- 2)бронирование номеров
- 3)вопросы по организации презентаций
- 4)оказание услуг справочной службы
- 5)изучение и анализ потребности клиентов
- 6)прием, регистрация и размещение туристов по номерам

**14. Основные функции службы общественного питания:**

- 1)оказание услуг связи
- 2)оказание бытовых услуг
- 3)организация и обслуживание банкетов
- 4)анализирует состояние гостиничного рынка
- 5)обслуживание туристов в номерах
- 6)контроль за работой системы кондиционирования

**15. Основные функции финансовой службы:**



- 1)прием гостей
- 2)оказание бытовых услуг
- 3)анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4)ремонт и строительство
- 5)оказание транспортных услуг
- 6)контроль за работой системы кондиционирования

**16. Основные функции инженерно-технической службы:**

- 1)услуги парикмахерской
- 2)создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3)услуги спортзала
- 4)услуги портного
- 5)торговые киоски
- 6)контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

**17. Основные функции коммерческой службы:**

- 1)оперативное и стратегическое планирование
- 2)косметический кабинет
- 3)спортивно-оздоровительный центр
- 4)массаж
- 5)прием и размещение гостей
- 6)бронирование

**18. Основные функции вспомогательных служб:**

- 1)изучение потребностей клиентов
- 2)создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- 3)тренажерные залы
- 4)услуги прачечной
- 5)контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6)регистрация гостей

**19. Основные функции дополнительной службы в отеле:**

- 1)анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- 2)услуги бизнес-центра
- 3)вопросы правового обеспечения
- 4)визовая поддержка
- 5)противопожарная безопасность
- 6)расчет клиента и выезд гостя

**20. Уместно предложить чаевые в гостинице:**

- 1)кассиру
- 2)управляющему
- 3)горничной
- 4)менеджеру по бронированию
- 5)бухгалтеру
- 6)беллману

**21. К жилым помещениям в гостинице относятся:**

- 1)вестибюль
- 2)административные помещения
- 3)помещения общественного значения
- 4)номера всех категорий

- 5)хозяйственные помещения
- 6)складские помещения

**22.Аппартамент:**

- 1)двухкомнатный номер
- 2)пары номеров
- 3)спальня, гостиная, кабинет
- 4)стандартный однокомнатный номер
- 5)номер-люкс
- 6)полулюкс

**23.Подсобные и хозяйственные помещения:**

- 1)мастерские
- 2)холлы
- 3)кабинет дирекции
- 4)склады
- 5)жилые номера
- 6)коридор

**24.Вспомогательные помещения:**

- 1)кладовые
- 2)вестибюль
- 3)отдел кадров
- 4)склады
- 5)зимний сад
- 6)лифт

**25.Административные помещения:**

- 1) кухня
- 2)бельевые
- 3)починочные
- 4)поэтажные холлы
- 5)бухгалтерия
- 6)отдел кадров

**26.К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:**

- 1)этаж
- 2)балкон
- 3)лестницы
- 4)лифты
- 5)рестораны
- 6)веранда

**27.Обслуживающие помещения:**

- 1)переходы
- 2)галереи
- 3)холлы
- 4)буфеты
- 5)бары
- 6) коридоры

**28. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:**

- 1) полноценным инвентарем
- 2) автопарком
- 3) высококвалифицированными специалистами в области питания
- 4) современными моющими средствами
- 5) современными видами уборочных машин
- 6) анимационной службой

**29. Уборочные работы по назначению:**

- 1) текущая уборка
- 2) уборка внутренних помещений
- 3) уборка жилых помещений
- 4) генеральная уборка
- 5) уборка забронированного номера
- 6) промежуточная уборка

**30. Уборочные работы по виду:**

- 1) уборка мест общественного пользования
- 2) уборка санузлов общественного пользования
- 3) уборка после выезда гостя
- 4) ежедневная уборка
- 5) уборка забронированного номера
- 6) промежуточная уборка

**31. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:**

- 1) гостиная
- 2) санузел
- 3) прихожая
- 4) столовая
- 5) спальня
- 6) кабинет

**32. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:**

- 1) текущая уборка
- 2) уборка забронированного номера
- 3) ежедневная уборка
- 4) уборка после выезда гостя
- 5) промежуточная уборка
- 6) экспресс уборка

**33. Особенности процесса управления гостеприимством:**

- 1) осуществляется непрерывно во времени и пространстве
- 2) устойчивость
- 3) динамичность
- 4) это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа
- 5) импульсивность
- 6) все варианты

**34. По продолжительности работы выделяют:**

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы

- 3) первоклассные гостиницы
- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- 6) мотели

**35. По функциональному назначению выделяют:**

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) транзитные гостиницы
- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

**36. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:**

- 1) сколько стоит номер в гостинице
- 2) скидки на оплату проживания
- 3) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
- 4) категория номера
- 5) количество туристов
- 6) фамилии туристов

**37. Организационная структура современного отеля зависит от:**

- 1) количества номерного фонда
- 2) формы собственности
- 3) сегмента потребителя
- 4) целевого назначения гостиницы
- 5) директора
- 6) гл. бухгалтера

**38. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:**

- 1) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
- 2) гостиница на морском побережье
- 3) гостиницы делового назначения
- 4) гостиницы для отдыха
- 5) отели «люкс»
- 6) все варианты ответов

**39. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:**

- 1) по часам
- 2) по звездам
- 3) по коронам
- 4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

**40. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:**

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

**41. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:**

- 1) административная служба
- 2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения
- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

**42. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:**

- 1) портье
- 2) посыльных
- 3) химчистки
- 4) прачечной
- 5) бронирования
- 6) служба приема и размещения

**43. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:**

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- 5) Франции
- 6) Бельгии

**44. Основные функции ночного аудитора состоят:**

- 1) в контроле, чтобы персонал не спал
- 2) в контроле за ночной уборкой номеров
- 3) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги
- 4) в контроле за гостями
- 5) контроль за безопасностью гостиницы
- 6) бронирование номеров

**45. К службе портье относятся:**

- 1) швейцары
- 2) горничные
- 3) консьержи
- 4) беллманы
- 5) администратор
- 6) уборщики

**46. К сопутствующим услугам относятся:**

- 1) хранение багажа
- 2) отправка и получение писем и телеграмм
- 3) медицинская помощь
- 4) организация продажи билетов
- 5) экскурсионное обслуживание
- 6) прокат автомобилей

**47. Бесплатные услуги:**

- 1) побудка

- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- 4) доставка корреспонденции
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 6) вызов такси

**48. Служба приема и размещения включает в себя:**

- 1) специалистов отдела бронирования
- 2) сотрудников телефонной службы
- 3) горничных
- 4) службу прачечной и химчистки
- 5) бухгалтерию
- 6) отдел продаж банкетных залов

**49. СПиР занимается решением следующих вопросов:**

- 1) решением финансовых вопросов
- 2) вопросы кадрового обеспечения
- 3) вопросы благоустройства территории
- 4) вопросы бронирования
- 5) поддержание санитарного состояния номеров
- 6) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

**50. Постоянные источники заявок на бронирование:**

- 1) туристский комплекс
- 2) школы
- 3) физическое лицо
- 4) турфирма
- 5) централизованное резервирование GPS
- 6) университеты

**51. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:**

- 1) 1-2\*
- 2) 3\*
- 3) 4\*
- 4) 5\*
- 5) мини-отели
- 6) индивидуальные средства размещения

**52. К характеристикам сервиса относятся:**

- 1) неосязаемость
- 2) недолговечность
- 3) несохраняемость
- 4) чувствительность
- 5) непостоянство

**53. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:**

- 1) классификация ВТО
- 2) национальная система классификации
- 3) внутригосударственная классификация

- 4) буквенная классификация
- 5) система классификации Michelin

**54. Требования к бизнес-отелям:**

- 1) наличие анимационной службы
- 2) собственный автомобильный парк
- 3) преобладание одноместных номеров
- 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- 5) питание только шведский стол
- 6) наличие банкетного зала

**55. Требования к конгресс-отелям:**

- 1) расположение за городом
- 2) преобладание номеров-апартаментов
- 3) программа развлечения для клиентов
- 4) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием
- 5) наличие казино
- 6) наличие лечебно-профилактических учреждений

**56. Ботель-это**

- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
- 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
- 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
- 4) небольшая гостиница на воде
- 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
- 6) отель, состоящий из квартир

**57. Структура управления гостиницей обычно имеет:**

- 1) линейно-функциональную структуру
- 2) линейно-дивизиональную структуру
- 3) линейно-штабную структуру
- 4) матричную структуру
- 5) функционально-дивизиональную
- 6) все варианты ответов

**58. К глобальным системам бронирования относятся:**

- 1) Fidelio
- 2) Amadeus
- 3) Londging Touch
- 4) Galileo
- 5) Sabre
- 6) Worldspan

**59. К компьютерным системам управления отелем относятся:**

- 1) Fidelio
- 2) Amadeus
- 3) Эдельвейс
- 4) Galileo
- 5) Sabre
- 6) Epitome

**60.Бронирование по предварительной оплате:**

- 1) дорожный чек
- 2) полная оплата банковским переводом
- 3) бронирование под гарантию кредитными картами
- 4) тур. ваучер
- 5) наличные
- 6) все варианты ответов

**61.Туристский ваучер:**

- 1) бронирование под гарантию компании
- 2) бронирование по выставлению счета
- 3) бронирование по предварительной оплате
- 4) бронирование под гарантию
- 5) предоплата
- 6) внесение депозита

**62.Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:**

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами
- 5) золотыми монетами
- 6) все варианты ответов

**63.В карте гостя указывается:**

- 1) возраст клиента
- 2) сколько человек проживает в номере
- 3) тип номера
- 4) стоимость номера
- 5) имя клиента
- 6) дата заезда-отъезда

**64.Текущая работа сотрудников СПиР:**

- 1) уборка номеров
- 2) прогнозирование загрузки
- 3) проводы гостя
- 4) проверка списков приезжающих гостей
- 5) распределение почты, факсимильных сообщений
- 6) все варианты ответов

**65.Обязанности посыльного (пажа):**

- 1) доставка багажа
- 2) размещение багажа на специальную подставку
- 3) повесит чехол с одеждой в гардероб
- 4) оставить свою визитку
- 5) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
- 6) при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запираания дверей

**66.Обязанности подносчика багажа:**

- 1) показать аварийный выход



- 2) рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
- 3) доставка багажа в номер
- 4) рассказать гостю, как пользоваться телевизором, кондиционером
- 5) рассказать гостю об отеле
- 6) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения

**67. Обязанности портье:**

- 1) контролирует своевременную оплату всех видов услуг
- 2) отвечает за хранение ключей от номера
- 3) получает оплату за проживание
- 4) составляет кассовые отчеты
- 5) проверяет данные паспорта
- 6) контролирует сроки действия виз

**68. Функции отдела бронирования:**

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице

**69. Загрузка гостиницы зависит от:**

- 1) сезона
- 2) экономической ситуации в стране
- 3) погоды
- 4) конкурентов
- 5) политической ситуации в стране
- 6) все варианты ответов

**70. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:**

- 1) количества дней пребывания в гостинице
- 2) низкого спроса на гостиницу
- 3) сезона
- 4) дня недели
- 5) погодных условий
- 6) % занятости номеров

**71. Гарантированное бронирование:**

- 1) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- 2) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- 3) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- 4) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
- 5) поселение «от стойки»
- 6) все варианты ответов

**72. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:**

- 1) уровню и качеству обслуживания.
- 2) по количеству предоставляемых услуг;
- 3) по сезонности.

- 4) местоположению
- 5) целям пребывания
- 6) все варианты ответов

**73. В подтверждении о резервировании указывают:**

- 1) стоимость номера
- 2) фамилию клиента
- 3) время регистрации
- 4) дату предполагаемого прибытия
- 5) тип заказанного номера
- 6) кто принял заявку

**74. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:**

- 1) санатории.
- 2) пансионаты
- 3) мотели.
- 4) общежития.
- 5) базы отдыха.
- 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

**75. При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:**

- 1) стоимость номера
- 2) сроки проживания
- 3) порядок оплаты
- 4) номер заявки
- 5) категорию номера
- 6) все варианты ответов

**76. Корпоративный тариф – это:**

- 1) фиксированная цена
- 2) стандартная цена
- 3) цена за стойкой
- 4) цена без скидок
- 5) контрактная цена
- 6) все ответы

**77. Разрешение на поселение:**

- 1) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 2) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 3) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 4) гарантия, что оплата произведена
- 5) документ учета использования номерного фонда
- 6) документ на получение ключа от номера

**78. Счет клиента включает:**

- 1) номер комнаты
- 2) оплату бронирования
- 3) оплату дополнительных услуг
- 4) стоимость обратного билета
- 5) стоимость обеда в ресторане гостиницы
- 6) все варианты ответов

**79. Визитная карта гостя - это:**

- 1) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 2) документ на право входа в гостиницу
- 3) документ на получение ключа от номера
- 4) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 5) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 6) гарантия, что оплата произведена

**80. При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:**

- 1) договор
- 2) билеты
- 3) письмо-приглашение
- 4) реквизиты туристской фирмы
- 5) направление туристской фирмы
- 6) разрешение на поселение

**81. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:**

- 1) визитную карту
- 2) счет
- 3) разрешение на поселение
- 4) пропуск
- 5) визу
- 6) анкету

**82. Виза – это:**

- 1) специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- 2) разрешение на проживание в отеле
- 3) прописка
- 4) регистрация
- 5) удостоверение личности
- 6) отметка о регистрации пребывания на территории РФ

**83. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:**

- 1) 3-х часов
- 2) трех суток, включая праздники и выходные дни
- 3) 24-х часов
- 4) первых суток, включая праздники и выходные дни
- 5) 2-х суток
- 6) 5-ти суток

**84. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:**

- 1) сроки действия визы
- 2) из какой страны прибыл
- 3) дату рождения клиента
- 4) адрес постоянной регистрации
- 5) где родился
- 6) все варианты ответов

**85.Ведомость движения номерного фонда заполняет:**

- 1) заведующий секцией
- 2) дежурный по этажу
- 3) дежурная горничная
- 4) швейцар
- 5) посыльный
- 6) дежурный администратор

**86. Руководитель СПиР должен:**

- 1) уметь водить автомобиль
- 2) знать 4 иностранных языка
- 3) иметь ораторские способности
- 4) хорошо разбираться в людях
- 5) иметь хорошую память на лица
- 6) все ответы

**87.При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:**

- 1) счет на доплату
- 2) карта гостя
- 3) счет на дополнительные услуги
- 4) разрешение на поселение
- 5) приглашение на ужин
- 6) все варианты ответов

**88.В кредитной карте клиента указано:**

- 1) где проживает клиент
- 2) дата рождения клиента
- 3) имя владельца
- 4) срок действия карты
- 5) состояние счета
- 6) все варианты ответов

**1) 15.00 часов текущих суток по местному времени**

- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени

**90.Заезд клиента в гостиницу 01.11.2008 в 11:00 часов – выезд 03.11.2008 в 10:00.**

**Оплата будет произведена за:**

- 1) одни сутки
- 2) почасовая
- 3) половину суток
- 4) 23 часа
- 5) двое суток
- 6) по договоренности

**91.При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:**

- 1) за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток

- 4) двое суток
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

**89.Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:**

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3) почасовая
- 4) сутки
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

**93.При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:**

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) за половину суток
- 6) по желанию клиента

**94.Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:**

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) двое суток
- 6) по желанию клиента

**95. К работникам СПиР относятся:**

- 1) менеджер службы бронирования
- 2) швейцар, посыльный
- 3) повара
- 4) дежурный по этажу
- 5) все сотрудники гостиницы
- 6) горничные

**96. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:**

- 1) рекламных проспектов
- 2) в период переписки
- 3) указанной в договоре
- 4) ответ 2 и 4
- 5) все ответы
- 6) указанной в подтверждении о брони

**97. Если в анкете неправильно записан адрес регистрации гостя, то:**

- 1) гарантируется получение оплаты даже, если гость уехал и не заплатил
- 2) невозможно вернуть клиенту забытую вещь
- 3) номер может простоять сутки, если гость выезжает раньше
- 4) невозможно отправлять подарки от отеля
- 5) невозможность приглашать клиента в гости

**98. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:**

- 1) пропуск
- 2) счет
- 3) визитную карту
- 4) приглашение на ужин
- 5) разрешение на поселение
- 6) уведомление о прибытии

**99. Конкретный номер бронируется:**

- 1) всем желающим
- 2) знакомым
- 3) постоянным клиентам
- 4) VIP-клиентам
- 5) за дополнительную оплату
- 6) ответ 2 и 3

**100. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:**

- 1) сутки
- 2) 1 часа
- 3) 6 часов
- 4) 24 часов
- 5) 12 часов
- 6) половину суток

### **7.3.2. Задания для подготовки к бально-рейтинговым контрольным мероприятиям.**

#### **1-ый рейтинг контроль**

1. Особенности сферы услуг.
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
3. Факторы спроса на гостиничное размещение.
4. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.
5. Средства размещения туристов.
6. Классификация гостиниц и номеров.
7. Функциональные требования к гостиницам.
8. Параметры классификации коллективных средств размещения.
9. Классификация средств размещения в России.
10. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
11. Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию.
12. Виды организации стойки портье. Перечень документов, необходимых для работы портье.
13. Формы оплаты гостиничных услуг.
14. Функции ночного аудитора.
15. Функции службы консьержей.
16. Структура информационной папки.
17. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.

#### **2-й рейтинг контроль**

1. Организационная структура. Учредительные и организационные документы.

2. Организация труда в гостинице. Техническая и технологическая документация.
3. Управление гостиничным предприятием. Управление персоналом.
4. Административная служба. Совещания и переговоры.
5. Цена и ценообразование в гостиницах. Система продаж. Туроператоры.
6. Рекламная и информационно-справочная деятельность. Связи с общественностью.
7. Выставочная деятельность гостиницы.
8. Финансовая служба гостиницы.
9. Служба безопасности гостиницы.
10. Инженерно-техническая служба. Охрана труда.
11. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки.
12. Служба приема и размещения. Порядок проживания в гостинице.
13. Бронирование мест. Роль глобальных систем бронирования в продвижении гостиничного продукта.
14. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан
15. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей
16. Услуги связи, банковские и другие

### **3-й рейтинг контроль**

1. Услуги и уборочные работы
2. Контроль качества уборки и содержания номеров. Виды уборок.
3. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
4. Этапы уборки номера. Оборудование для уборки номерного фонда.
5. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала.
6. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
7. Оказание медицинской помощи
8. Платные дополнительные услуги
9. Бюро обслуживания (сервис-бюро)
10. Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Транспортные услуги гостиницы
11. Анимационная деятельность гостиницы.
12. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги
13. Стандартизация и сертификация, лицензирование. Совершенствование качества предоставляемых услуг
14. Информационные технологии. Специализированные программные продукты для гостиниц.
15. Организация претензионной работы
16. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
17. Характеристики гостиничной услуги. Понятие «качество», виды качества.
18. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
19. Структура восприятия услуги гостем. Критерии качества гостиничных услуг.

#### **7.3.3. Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию**

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
4. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
5. Преимущества франчайзингового управления.

6. Сущность контракта на управления.
7. Сущность договора аренды.
8. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
9. Особенности сферы услуг.
10. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
11. Факторы спроса на гостиничное размещение.
12. Нормативные правовые акты Российской Федерации.
13. Нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.
14. Средства размещения туристов.
15. Классификация гостиниц и номеров.
16. Функциональные требования к гостиницам.
17. Параметры классификации коллективных средств размещения.
18. Классификация средств размещения в России.
19. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
20. Гостиница как объект проектирования и строительства.
21. Технологические требования по проектированию.
22. Виды организации стойки портье.
23. Формы оплаты гостиничных услуг.
24. Функции ночного аудитора.
25. Функции службы консьержей.
26. Структура информационной папки.
27. Перечень документов, необходимых для работы портье.
28. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
29. Инвестиции в гостиничном бизнесе.
30. Формы реального инвестирования.
31. Организационная структура.
32. Учредительные и организационные документы.
33. Организация труда в гостинице.
34. Техническая и технологическая документация.
35. Управление гостиничным предприятием.
36. Административная служба.
37. Совещания и переговоры.
38. Управление персоналом.
39. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.
40. Служба маркетинга.
41. Цена и ценообразование в гостиницах.
42. Система продаж. Туроператоры.
43. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
44. Связи с общественностью.
45. Выставочная деятельность гостиницы.
46. Финансовая служба.
47. Служба безопасности.
48. Инженерно-техническая служба.
49. Охрана труда.
50. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство.
51. Работа прачечной и химчистки.
52. Служба приема и размещения.
53. Порядок проживания в гостинице.
54. Бронирование мест.



55. Роль глобальных систем бронирования в продвижении гостиничного продукта.
56. Оформление проживания российских граждан .....
57. Оформление проживания иностранных граждан
58. Расчет с клиентами
59. Въезд и выезд гостей
60. Услуги связи, банковские и другие
61. Услуги и уборочные работы
62. Контроль качества уборки и содержания номеров ...
63. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
64. Виды уборок.
65. Этапы уборки номера.
66. Оборудование для уборки номерного фонда.
67. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала
68. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
69. Оказание медицинской помощи
70. Платные дополнительные услуги
71. Бюро обслуживания (сервис-бюро)
72. Экскурсионные услуги
73. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах
74. Бизнес-центры и конференц-залы
75. Транспортные услуги гостиницы
76. Оказание торговых и других услуг
77. Анимационная деятельность гостиницы
78. Используемое концертное оборудование
79. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги
80. Стандартизация и сертификация, лицензирование
81. Совершенствование качества предоставляемых услуг
82. Информационные технологии
83. Специализированные программные продукты для гостиниц
84. Организация претензионной работы
85. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
86. Характеристики гостиничной услуги.
87. Понятие «качество», виды качества.
88. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
89. Структура восприятия услуги гостем.
90. Критерии качества гостиничных услуг.

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

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной

аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная литература:**

1. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях: учебное пособие для студ. вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2015. - 416 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://85.173.113.16:88/cgi-bin/irbis64r-plus/ft.exe?>
2. Абузов, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебное пособие для студ. вузов, обуч. по напр. "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Издательский центр "Академия", 2012. - 224 с
3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие для студ. бакалавриата, обуч. по напр. "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис" / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 176 с.
4. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00990-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745\(19.05.2017\)](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745(19.05.2017))

### **Дополнительная литература:**

5. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Текст]: учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подготовки "Гостиничное дело" / Л. В. Баумгартен. - М. : Издательский центр "Академия", 2013. - 288 с.
6. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Социально-культурный сервис и туризм" / Л. В. Баумгартен. - М. : Изд.-торг. корп. "Дашков и К", 2012. - 352 с.
7. Кобяк, М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М.В. Кобяк. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 284 с. [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941\(19.05.2017\)](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941(19.05.2017)).
8. Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. - М.: Лаборатория книги, 2010.- 48с. - ISBN 978-5-905845-82-6; [Электронный ресурс]. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162\(19.05.2017\)](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162(19.05.2017)).
9. Управление качеством / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - учебник: 2-е изд., испр. - Санкт-Петербург : Лань, 2018. - 180 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/102592>

## **9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

- **ЭБС «Издательства Лань»**  
**Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»**  
**ООО «Издательство Лань».**  
Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год  
<http://e.lanbook.com/>
- **Сетевая электронная библиотека**  
**ООО «ЭБС ЛАНЬ»**  
Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный  
<http://e.lanbook.com/>  
<http://seb.e.lanbook.com/>
- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**  
**ООО «Директ-Медиа»**  
Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год  
<http://biblioclub.ru>
- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

**ООО Научная электронная библиотека.**

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

- **Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64**

ООО «Эй Ви Ди - Систем»

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

- **Гарант**

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практических работ), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнения практических работ студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практической работе студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим работам. Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособий, дополнительной литературы, интернет - источников.

Защита практических работ, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **10** баллов (за три точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;

- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;

- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения, представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов, которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

#### **Подготовка к промежуточной аттестации.**

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается зачетом.

### **11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

#### **11.1 Лицензионное программное обеспечение**

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/A от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

#### **11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа**

<b>Наименование ресурса сети «Интернет»</b>	<b>Электронный адрес ресурса</b>
<u>«Российское образование» - федеральный портал</u>	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная туристическая библиотека	<a href="http://tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm">http://tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm</a>
Туристический бизнес для профессионалов	<a href="http://www.tourbus.ru/archive/69.html">http://www.tourbus.ru/archive/69.html</a>
Портал для турагентств	<a href="http://www.turprofi.ru/news/">http://www.turprofi.ru/news/</a>
Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации	<a href="http://www.russiatourism.ru/files">http://www.russiatourism.ru/files</a>
Информационный сайт Travel	<a href="http://www.travel.ru/search/result.html">http://www.travel.ru/search/result.html</a>
Интернет сайт для турагентств и туристов	<a href="http://tourexpri.com/ru/index.html">http://tourexpri.com/ru/index.html</a>

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п./п.</b>	<b>Вид учебной работы</b>	<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий</b>	<b>Перечень оборудования и технических средств обучения</b>
----------------	---------------------------	--	---

1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук, персональный компьютер, плакаты, эскизы, проспекты и т.д.
2.	Практические занятия	Аудитории для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук, персональный компьютер, плакаты, эскизы, проспекты и т.д.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория с выходом в Интернет для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютера с выходом в интернет