

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной,
воспитательной работе и
молодежной политике
Ю.З. Кирова

«10» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация гостиничной деятельности

Направление подготовки: *43.03.02 Туризм*

Профиль: *Агротуризм*

Название кафедры: *Экономика и организация агробизнеса*

Квалификация: *бакалавр*

Форма обучения: *очная, заочная*

Кинель 2023

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения курса «Организация гостиничной деятельности» является формирование у обучающихся системы компетенций по приобретению знаний по организации гостиничной деятельности как одного из видов сервисной деятельности.

Для достижения поставленной цели при освоении дисциплины решены следующие задачи:

- изучены теоретические основы по организации гостиничной деятельности в условиях цифровых технологий;
- изучена нормативно-правовая база организации гостиничной деятельности;
- сформированы навыки самостоятельного применения терминологии дисциплины;
- овладение навыками организации и управления гостиничным хозяйством в условиях цифровых технологий.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.15 «Организация гостиничной деятельности» относится к дисциплинам, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Дисциплина изучается в 7 семестре на 4 курсе очной формы обучения и в 9 семестре на 5 курсе заочной формы обучения.

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения результатов обучения по дисциплине	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 (В/01.6) Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ИД-1/ПК-1 Оценивает и планирует потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	Знает: теоретические и практические аспекты оценки и планирования, организации в условиях гостиничной деятельности.
		Умеет: провести оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале в условиях гостиничного комплекса.
		Владеет: умением осуществлять оценку, планирование и управление ресурсами департаментов (служб, отделов) для гостиничного комплекса.
	ИД-2/ПК-1 Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает: особенности планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		Умеет: планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		Владеет: навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ИД-3/ПК-1 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с исполь-	Знает: особенности системы бизнес-процессов, которые присутствуют в условиях работы гостиничного комплекса в условиях цифровых технологий.

	зованием цифровых технологий	Умеет: сформировать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в условиях гостиничного комплекса в условиях цифровых технологий Владеет: навыками формирования способности осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в условиях цифровых технологий.
	ИД-4/ПК-1. Координирует и контролирует деятельности департаментов (служб, отделов)	Знает: особенности контроля, координации деятельности гостиничного комплекса.
		Умеет: условия и принципы и координации контроля деятельности департаментов (служб, отделов)
		Владеет: навыками координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
ПК-3 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-3.1 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает: основные формы, методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		Умеет: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		Владеет: навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ПК-3.2 Организация службы внутреннего контроля	Знает: особенности организации службы внутреннего контроля
		Умеет: организовать службу внутреннего контроля в условиях организации гостиничной деятельности
		Владеет: навыками организации службы внутреннего контроля в условиях организации гостиничной деятельности
	ПК-3.3 Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка	Знает: особенности внутреннего распорядка в гостиничном бизнесе
		Умеет: организовать контроль за функционированием системы внутреннего распорядка в условиях организации гостиничной деятельности
		Владеет: навыками организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка в условиях организации гостиничной деятельности
	ПК-3.4 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений	Знает: теоретические и практические аспекты организации контроля исполнения персоналом принятых решений в условиях гостиничной деятельности.

		Умеет: организовать контроль за исполнением персоналом принятых решений в области гостиничного бизнеса.
ПК-3.5 Организация контроля соблюдения технически и санитарных условий работы структурных подразделений		Знает: сущность технических, санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного бизнеса.
		Умеет: организовать контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных подразделений
		Владеет: навыками организации контроля соблюдения технически и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного бизнеса.
ПК-3.6 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта		Знает: стандарты обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта
		Умеет: организовать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта
		Владеет: навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта
ПК-3.7 Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		Знает: проблемы, возникающие в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		Умеет: выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
		Владеет: навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестр (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	
				7(18)
Аудиторная контактная работа (всего)		72	72	72
в том числе:	Лекции	36	36	36
	Практические занятия	36	36	36
Самостоятельная работа (всего), в том числе:		144	2,35	144
	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	70	-	70
	Подготовка к практическим занятиям	47	-	47
СРС в сессию:	экзамен	27	2,35	27
Вид промежуточной аттестации (экзамен)		экзамен	-	экзамен
Общая трудоемкость, час.		216	74,35	216
Общая трудоемкость, зачетные единицы		6	-	6

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестр (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	
				9 (3)
Аудиторная контактная работа (всего)		26	26	26
в том числе:	Лекции	12	12	12
	Практические занятия	14	14	14
Самостоятельная работа (всего), в том числе:		190	2,35	190
	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	108	-	108
	Подготовка к практическим занятиям	73	-	73
СРС в сессию:	экзамен	9	2,35	9
Вид промежуточной аттестации (экзамен)		экзамен	-	экзамен
Общая трудоемкость, час.		216	28,35	216
Общая трудоемкость, зачетные единицы		6	-	6

4.2 Тематический план лекционных занятий для очной формы обучения

№ п./п.	Тема лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1.	Сущность организации гостиничной деятельности в условиях цифровых технологий	2
2.	Становление и развитие индустрии гостеприимства	6
3.	Нормативно-правовая база гостиничного дела	4
4.	Классификация средств размещения и номерного фонда	4
5.	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса	4
6.	Внутригостиничный бизнес	6
7.	Организация гостиничного дела для лиц с ограниченными возможностями здоровья	4
8.	Элементы корпоративной культуры в гостиничном деле	6
	ИТОГО	36

для заочной формы обучения

№ п./п.	Тема лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1.	Сущность организации гостиничной деятельности в условиях цифровых технологий	2
2.	Становление и развитие индустрии гостеприимства	2
3.	Нормативно-правовая база гостиничного дела	2
4.	Классификация средств размещения и номерного фонда	2
5.	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса	2
6.	Внутригостиничный бизнес	2
	ИТОГО	12

4.3 Тематический план практических занятий для очной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч
1.	Сущность организации гостиничной деятельности в условиях цифровых технологий	2
2.	Становление и развитие индустрии гостеприимства	6
3.	Нормативно-правовая база гостиничного дела	4
4.	Классификация средств размещения и номерного фонда	4
5.	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса	4
6.	Внутригостиничный бизнес	6
7.	Организация гостиничного дела для лиц с ограниченными возможностями здоровья	4
8.	Элементы корпоративной культуры в гостиничном деле	6
	Всего	36

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч
1.	Сущность организации гостиничной деятельности в условиях цифровых технологий	2
2.	Становление и развитие индустрии гостеприимства	2
3.	Нормативно-правовая база гостиничного дела	2
4.	Классификация средств размещения и номерного фонда	2
5.	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса	2
6.	Внутригостиничный бизнес	2
7.	Элементы корпоративной культуры в гостиничном деле	2
Всего		14

4.4 Тематический план лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

4.5. Самостоятельная работа

для очной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Требования к гостиницам и иным средствам размещения в условиях цифровых . Критерии балльной оценки курортных гостиниц (отелей). Критерии балльной оценки гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия или находящихся на территории исторического поселения. Критерии балльной оценки апартаментов. Критерии балльной оценки домов отдыха, пансионатов и иных аналогичных средств размещения. Форма паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения (утверждена постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 г. № 447).	70
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	47
Экзамен	Изучение (повторение) лекционного материала и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	27
ИТОГО		144

для заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Требования к гостиницам и иным средствам размещения. Критерии балльной оценки курортных гостиниц (отелей). Критерии балльной оценки гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия или находящихся на территории исторического поселения. Критерии балльной оценки апарт-отелей. Критерии балльной оценки домов отдыха, пансионатов и иных аналогичных средств размещения. Форма паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения (утверждена постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 г. № 447). Основные проблемы гостиничной деятельности. Факторы, сдерживающие развитие гостиничной деятельности. Опыт туризма в регионах России. Туризм – как элемент развития социально-экономических проблем села.	108
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	73
Экзамен	Изучение (повторение) лекционного материала и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	9
ИТОГО		190

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины необходимо начать с ознакомления с рабочей программой. Особое внимание следует обратить на вопросы, выносимые для самостоятельного изучения. В тезисах лекций представлен теоретический материал по дисциплине согласно рабочему плану, в конце приведены вопросы для контроля знаний.

Изучая дисциплину необходимо равномерно распределять время на проработку лекций, самостоятельную работу по выполнению практических работ, самостоятельную работу по подготовке к практическим занятиям. Вопросы теоретического курса, вынесенные на самостоятельное изучение, наиболее целесообразно осваивать сразу после прочитанной лекции, составляя конспект по вопросу в тетради с лекционным материалом.

Если при изучении дисциплины у обучающихся возникают вопросы, то их можно обсудить на консультациях под руководством преподавателя.

Специфика дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, студенту необходимо приобрести практические навыки, связанные с оценкой эффективности корпоративной культуры, диагностики ее определения в гостиничном деле.

При работе с литературой следует обратить внимание на источники основной и дополнительной литературы, приведенные в рабочей учебной программе. Для большего представления о дисциплине возможно ознакомление с периодическими изданиями последних лет, Интернет-источниками.

При подготовке к экзамену особое внимание следует обратить на следующие моменты: экзамен проводится в устной форме, при подготовке лучше структурировать и конспектировать материал.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

6.1. Основная литература:

6.1.1 Куценко Е. В. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие [Электронный ресурс] / Е. В. Куценко, А.А . Кульбида. – Донецк :ГО ВПО «Дон НУЮТ», Лань, 2022. – 163 с. – Режим доступа: <https://reader.lanbook.com/book/323066#3>

6.1.2. Полякова А.В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства : учебное пособие [Электронный ресурс] / А.В. Полякова. – Донецк :ГО ВПО «Дон НУЮТ», Лань, 2020. – 282 с. – Режим доступа: <https://reader.lanbook.com/book/170481#3>

6.2 Дополнительная литература:

6.2.1 Польшинский А.С. Культурный туризм в современном мире : учебное пособие [Электронный ресурс] / А.С. Польшинский. – ОмГТУ. Лань, – 2020. – 155 с. – Режим доступа: <https://reader.lanbook.com/book/186885#2>

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 701. <i>Самарская область, г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.7 Б</i>	Учебная аудитория на 24 посадочных места, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения: (нетбук, проектор мультимедиа)
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 702. <i>Самарская область, г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.7 Б</i>	Учебная аудитория на 20 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения: (планшетный компьютер, проектор)
3	Помещение для самостоятельной работы, ауд. 3310а (читальный зал). <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, ауд. 3203б. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Специальный инструмент и инвентарь для учебного оборудования: кисточки для очистки компьютеров и комплектующих, спирт, комплектующие и расходные материалы

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, выполнении индивидуальных заданий в форме доклада, деловой игры. Текущему контролю подлежит посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме экзамена.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Устный опрос

Контрольные вопросы по темам дисциплины:

Тема 1. Сущность организации гостиничной деятельности в условиях цифровых технологий

1. Каковы теоретические аспекты организации гостиничного дела?
2. Перечислите основные факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела?
3. Охарактеризуйте инновационную инфраструктуру гостиничного дела.

Тема 2. Становление и развитие индустрии гостеприимства

1. Какова необходимость развития гостиничного дела в мире?
2. Как происходило развитие путешествий и торговли в Древнем мире?
3. Каково влияние религии на гостеприимство Средних веков и Возрождения?

Тема 3. Нормативно-правовая база гостиничного дела.

1. Охарактеризуйте основные понятия нормативно-правовой базы гостиничного дела.
2. Каковы особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в РФ?
3. Перечислите международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса.

Тема 4. Классификация средств размещения и номерного фонда.

1. Представьте классификацию гостиниц, средств размещения.
2. Опишите процедуру классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы.
3. Организации, аккредитованные для классификации гостиниц и средств размещения

Тема 5. Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса

1. Современные подходы к выбору организационной структуры управления в гостинице.
2. Перечислите и кратко охарактеризуйте структуру управления ресторано-гостиничного комплекса.
3. Оценка эффективности организационных структур в гостиничной деятельности

Тема 6. Внутригостиничный бизнес.

1. Перечислить функциональные службы в индустрии гостеприимства.
2. Описать технологический цикл в индустрии гостеприимства.
3. Охарактеризовать качество и культуру обслуживания клиентов в гостиничной индустрии.

стрии.

Тема 7. Организация гостиничного дела для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1. Правовые основы положения лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Особенности организации размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья в России.
3. Технические требования к организации средств размещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тема 8. Элементы корпоративной культуры в гостиничном деле.

1. Сущность корпоративной культуры и ее функции в индустрии гостеприимства.
2. Жизненный цикл корпоративной культуры, подходы к ее исследованию
3. Показатели эффективности корпоративной культуры, диагностика ее определения в гостиничном деле.

Критерии и шкала оценки контрольных вопросов:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом, ориентируется в основных понятиях дисциплины;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, не владеющему основополагающими знаниями по поставленному вопросу, если он не ориентируется в основных понятиях, не исправляет своих ошибок после наводящих вопросов.

Тематика докладов по дисциплине

1. Виды цифровых технологий в условиях гостиничного бизнеса.
2. Инновационная структура гостиничного дела.
3. Особенности развития гостиничного дела в мире.
4. Этапы развития гостиничной деятельности в мире.
5. Технические требования к организации средств размещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Структура индустрии гостеприимства по Дж. Диттмеру и Дж. Гриффину.
7. Гостиничные продукт и его основные элементы.
8. Альтернативные варианты оптимального выполнения сценария Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019—2025 годы)».
9. Обзорная характеристика моделей гостиничного дела
10. Цикл обслуживания гостей (пользователей) в средствах размещения.
11. Диалектика развития инновационного гостиничного продукта
12. Примерная схема сетевого гостиничного бизнеса.
13. Характеристика признаков гостиничной цепи. Крупнейшие гостиничные цепи мира в 2020 году.
14. Ключевые и целевые показатели деятельности международных гостиничных цепей.

Критерии и шкала оценивания докладов конференции

- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся подготовил доклад по выбранной теме, отражающий основные положения рассматриваемого вопроса и выступил на практическом занятии;

- оценка «не зачтено» выставляется, если не подготовлен доклад по выбранной теме или в нем не раскрыто основное содержание материала.

Тест

1. Дать определение гостиничному делу.

- а) сфера предоставления услуг материального и нематериального характера, тесно связанная с развитием делового туризма и отдыха;
- б) сфера предоставления услуг материального характера, тесно связанная с развитием делового туризма и отдыха;
- в) сфера предоставления услуг нематериального характера, тесно связанная с развитием делового туризма и отдыха

2. Гостиничный продукт его элементы включает следующие услуги:

- а) осязаемые услуги и неосязаемые услуги;
- б) прямые и косвенные услуги;
- в) все варианты ответа верны.

3. Что входит в состав первого контура гостинично-ресторанного комплекса в условиях цифровых технологий?

- а) доступ в Интернет, предоставление сейфа, услуги багажной комнаты, предоставление информации достопримечательностях и других объектах территории, вызов такси, поднос багажа, пользование тренажерным залом, бизнес-зоной, сауной и т.п.
- б) слуги бара, ресторана, экскурсионные услуги, услуги гида-переводчика, аренда конференц-зала, трансфер, продажа сувениров, бытовые услуги, междугородные переговоры, конференцсвязь, медиапланирование.
- в) нет верного ответа.

4. Что входит в состав второго контура гостинично-ресторанного комплекса?

- а) доступ в Интернет, предоставление сейфа, услуги багажной комнаты, предоставление информации достопримечательностях и других объектах территории, вызов такси, поднос багажа, пользование тренажерным залом, бизнес-зоной, сауной и т.п.
- б) слуги бара, ресторана, экскурсионные услуги, услуги гида-переводчика, аренда конференц-зала, трансфер, продажа сувениров, бытовые услуги, междугородные переговоры, конференцсвязь, медиапланирование.
- в) нет верного ответа.

5. Средства федерального бюджета и бюджетов субъектов РФ, включенных в программу, предполагается направлять в следующие отрасли:

- а) капитальное строительство и модернизация обеспечивающей инфраструктуры создаваемых туристских объектов с длительным сроком окупаемости;
- б) развитие методического и программного обеспечения отраслевой системы подготовки и повышения квалификации специалистов индустрии гостеприимства;
- в) реализацию комплекса мероприятий в области повышения профессионального мастерства и внедрение стандартов туристско-рекреационного обслуживания

6. К основным бизнес-процессам к организации гостиничного дела относятся:

- а) оказание услуг: бронирование, прием, размещение клиентов, оказание дополнительных услуг; обслуживание номерного фонда; отбор, найм, обучение и мотивация персонала; технология и контроль качества оказания услуг; маркетинг;
- б) обеспечение безопасности; инженерно-техническое обеспечение; хозяйственное обеспечение; бухгалтерский, управленческий, финансовый, налоговый учет; программное обеспечение;
- в) стратегическое управление; управление материальными, нематериальными активами, пассивами, инфраструктурой средств размещения, персоналом, маркетингом, технологиями, финансами.

7. Гостинично-ресторанные комплексы обладают специфическими признаками:
- а) инфраструктурой номерного фонда;
 - б) технологической инфраструктурой, связанной с бизнес-процессами, стандартами обслуживания клиентов и категорийностью предприятия;
 - в) набором ассортимента основных и дополнительных услуг.

Критерии и шкала оценки выполнения теста:

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы менее чем на 55 % вопросов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы на 56-70% вопросов;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы на 71-85% вопросов.
- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если при выполнении теста им даны правильные ответы на 86-100% вопросов.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине проводится по экзаменационным билетам, содержащим 3 вопроса

Пример экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»
Кафедра: Экономика и организация агробизнеса
Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Профиль: Агротуризм
Дисциплина «Организация гостиничной деятельности»

Билет № 1

1. Теоретические аспекты организации гостиничного дела в условиях цифровых технологий.
2. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела.
3. Инновационная инфраструктура гостиничного дела.

Составитель _____ Курмаева
Заведующий кафедрой _____ А.А. Пенкин
« ____ » _____ 202__ г.

Перечень вопросов к экзамену

1. Теоретические аспекты организации гостиничного дела в условиях цифровых технологий.
2. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела.
3. Инновационная инфраструктура гостиничного дела.
4. Развитие гостиничного дела в мире.
5. Развитие путешествий и торговли в Древнем мире.
6. Влияние религии на гостеприимство Средних веков и Возрождения.
7. Появление организаций гостиничных и сопутствующих им услуг в XIX в.
8. Гостиничное дело между двумя мировыми войнами.
9. Формирование индустрии гостеприимства после Второй мировой войны.

10. Этапы развития гостиничного дела в мире.
11. Развитие гостиничного дела в Российской Федерации.
12. Основные понятия нормативно-правовой базы.
13. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации.
14. Международные нормативные правовые акты гостиничного сервиса.
15. Основные понятия в гостиничном деле.
16. Классификация гостиниц, средств размещения.
17. Классификация гостиниц на основе рекомендаций Всемирной туристической организации.
18. Процедура классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы.
19. Организации, аккредитованные для классификации гостиниц и средств размещения.
20. Требования и критерии, применяемые к гостиницам в процессе классификации.
21. Современные подходы к выбору организационной структуры управления в гостинице.
22. Линейная структура управления.
23. Функциональная структура управления.
24. Линейно-функциональная структура управления.
25. Дивизионная структура управления.
26. Матричная структура управления.
27. Оценка эффективности организационных структур в гостиничном хозяйстве.
28. Функциональные службы в индустрии гостеприимства.
29. Служба гостиничного хозяйства.
30. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля.
31. Служба общественного питания.
32. Инженерно-техническая служба.
33. Финансовая служба.
34. Служба риск-менеджмента.
35. Служба автоматизированных систем управления.
36. Кадровая служба.
37. Служба безопасности.
38. Медицинская служба.
39. Технологический цикл в индустрии гостеприимства.
40. Качество и культура обслуживания клиентов в гостиничной индустрии.
41. Правовые основы положения лиц с ограниченными возможностями здоровья.
42. Особенности организации размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья в России.
43. Технические требования к организации средств размещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
44. Сущность корпоративной культуры и ее функции в индустрии гостеприимства.
45. Элементы, уровни, виды корпоративной культуры.
46. Жизненный цикл корпоративной культуры, подходы к ее исследованию.
47. Показатели эффективности корпоративной культуры, диагностика ее определения в гостиничном деле.

8.3 Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка знаний, показанных обучающимися на экзаменах, должна всесторонне отражать уровень подготовки специалиста, выявлять его умение решать конкретные задачи. Критерии оценки знаний устанавливаются в соответствии с требованиями к профессиональной подготовке, исходя из действующих учебных планов и программ с учетом характера конкретной дисциплины, а также будущей практической деятельности выпускника. Знания оцениваются по четырех бальной шкале (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Шкала оценивания экзамена

Результат экзамена	Уровень освоения компетенций	Критерии
«отлично»	высокий уровень	Обучающийся показал знания основных положений дисциплины, умение решать конкретные поставленные задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной литературе, умение правильно оценить полученные результаты расчетов.
«хорошо»	повышенный уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	пороговый уровень	Обучающийся имеет знания только по основному материалу, но не усвоил его детально, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала и испытывает затруднения в выполнении практических работ.
«неудовлетворительно»	минимальный уровень не достигнут	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большими затруднениями выполняет практические работы или отказывается от ответа.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тесты);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (доклад);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме экзамена, и в сроки, установленные учебным планом.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена определяется кафедрой (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам терминам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Контрольные вопросы по темам дисциплины
2	Тесты	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Проводится по завершении изучения каждого раздела дисциплины	Фонд тестовых заданий
3	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Доклад – публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов выдается на занятии, выбор темы осуществляется самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на практических занятиях, регламент – не более 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся.	Темы докладов
4	Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями	Комплект вопросов к экзамену

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:
доцент кафедры «Экономическая теория и экономика АПК»,
канд. экон. наук И.С. Курмаева 

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономическая теория и экономика АПК»
5 мая 2023 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой
канд. экон. наук, профессор А.А. Пенкин 

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии
экономического факультета
канд. экон. наук, доцент Ю.Н. Кудряшова 

Руководитель ОПОП ВО
канд. экон. наук, доцент Т.А. Баймишева 

И.о. начальника УМУ М.В. Борисова 

