



## 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 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 использованием	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)
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		72	72	72
в том числе:	Лекции	36	36	36
	Практические занятия	36	36	36
	<i>в т.ч. в форме практической подготовки</i>	6	6	6
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>		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
<b>Вид промежуточной аттестации (экзамен)</b>		экзамен	-	экзамен
<b>Общая трудоемкость, час.</b>		216	74,35	216
<b>Общая трудоемкость, зачетные единицы</b>		6	-	6

##### для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестр (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	
				9 (3)
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		26	26	26
в том числе:	Лекции	12	12	12
	Практические занятия	14	14	14
	<i>в т.ч. в форме практической подготовки</i>	2	2	2
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>		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
<b>Вид промежуточной аттестации (экзамен)</b>		экзамен	-	экзамен
<b>Общая трудоемкость, час.</b>		216	28,35	216
<b>Общая трудоемкость, зачетные единицы</b>		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
	<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>

**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
	<b>ИТОГО</b>	<b>12</b>

**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
	<b>Всего</b>	<b>36</b>

**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
<b>Всего</b>		<b>14</b>

**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
<b>ИТОГО</b>		<b>144</b>

**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
<b>ИТОГО</b>		<b>190</b>

## **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, освоенных 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.

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) услуги 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) услуги 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 категоричностью 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



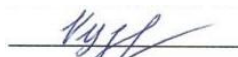
Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:  
доцент кафедры «Экономика и организация агробизнеса»,  
канд. экон. наук, доцент И.С. Курмаева 

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика и организация агробизнеса»  
9 апреля 2024 г., протокол № 8.

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 