

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.01 Организация гостиничного дела
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	кандидат экономических наук, доцент Шепелева С. В.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов системы знаний о роли и структуре гостиничного хозяйства в современных экономических условиях и приобретении навыков в использовании законодательных и нормативно-правовых документов в сфере гостиничного бизнеса

Задачи дисциплины:

сформировать у обучающихся понимание роли гостиничного бизнеса в развитии туристской индустрии;

научить студентов методике оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц;

сформировать готовность к организации гостиничного предприятия на основе законодательной и нормативной базы гостиничного бизнеса РФ;

научить студентов анализировать процессы, происходящие в различных сегментах гостиничного рынка, делать соответствующие выводы;

сформировать у обучающихся умения применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;

сформировать у студентов способность организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства	ПК-1.1 Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах. ПК-1.2 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	ПК-1.3 Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	
ПК-5 Способен обеспечивать качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства	<p>ПК-5.1 Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p> <p>ПК-5.2 Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>ПК-5.3 Владеет способами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p>	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.1. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ;
ПК-1.2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.3. Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; -навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.
ПК-5.1. Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	Сформированы систематические представления о: законодательстве Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; системе менеджмента качества предоставления гостиничных услуг на основе клиентоориентированных технологий; технологиях обеспечения качества оказания туристских услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовых основах по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в гостиницах;
ПК-5.2. Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	Сформировано умение: пользоваться стандартами процессов оказания гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность гостиничных предприятий; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества гостиничных услуг; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
ПК-5.3. Владеет способами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: приемами и методами выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности функционирования деятельности подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства; приемами и методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-5.1	ПК-1.2 ПК-5.2	ПК-1.3 ПК-5.3
1	Мировое гостиничное хозяйство	ПК-1 ПК-5	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Развитие и нормативно-правовое регулирование гостиничной индустрии в РФ	ПК-5	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Коллективные и индивидуальные средства размещения	ПК-5	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Классификация гостиниц и иных средств размещения	ПК-5	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
5	Специализации средств размещения	ПК-1 ПК-5	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
6	Международные гостиничные сети	ПК-1	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Мировое гостиничное хозяйство Место и роль гостиничного хозяйства в экономике стран. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства. Типичные проблемы гостиничного бизнеса. Меры поддержки развития гостиничного бизнеса за рубежом. Терминологический аппарат мирового гостиничного бизнеса. Формы управления в международном гостиничном бизнесе (управление гостиницей по контракту, франчайзинг). Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Особенности развития гостиничного хозяйства в разных странах.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Терминологический аппарат мирового гостиничного бизнеса. Особенности развития гостиничного хозяйства в разных странах</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Развитие и нормативно-правовое регулирование гостиничной индустрии в РФ Современное состояние развития гостиничного хозяйства. Государственные и общественные органы регулирования гостиничного бизнеса в РФ. Формирование нормативно-правовой базы гостиничной индустрии. Основные законодательные и нормативные документы.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основные законодательные и нормативные документы в гостиничной индустрии РФ</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Коллективные и индивидуальные средства размещения</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p>Классификация коллективных средств размещения. Классификация индивидуальных средств размещения. Требования к оснащению и оборудованию в средствах размещения. Требования к жилой комнате в средстве размещения, оборудованию и оснащению санузла. Санитарные объекты общего пользования. Дополнительные требования к коллективным средствам размещения и предоставляемым в них услугам. Требования к услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения. Требования к услугам, предоставляемым в индивидуальных средствах размещения. Требования безопасности. Типы размещения.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основные и дополнительные требования к индивидуальным средствам размещения. Основные и дополнительные требования к коллективным средствам размещения.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 4: Классификация гостиниц и иных средств размещения Категории гостиниц («пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд»). Знак категории гостиницы или иного средства размещения. Этапы экспертной оценки гостиниц и иных средств размещения. Порядок проведения классификации гостиницы или иного средства размещения. Требования и критерии балльной оценки отелей. Требования к гостиницам и иным средствам размещения с количеством номеров более 50. Требования к гостиницам и иным средствам размещения с количеством номеров 50 и менее. Требования к курортным отелям. Требования к гостиницам и иным средствам размещения, находящимся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения, являющихся объектами культурного наследия. Требования к апартаментам. Требования к домам отдыха, пансионатам и другим аналогичным средствам размещения. Категории номеров. Требования к номерам. Критерии балльной оценки номеров. Классификация горнолыжных трасс (категории: «зелёная», «синяя», «красная», «чёрная»). Классификация пляжей (категории: I, II и III). Классификация и требования к хостелам</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Порядок проведения классификации гостиницы или иного средства размещения. Требования к гостиницам различных групп.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 5: Специализации средств размещения Туристические отели и средства размещения. Средства размещения для спортсменов. Курортные отели и комплексы. Гостиничные предприятия для кратковременного пребывания. Гостиницы облегчённого типа. Гостиницы для деловых целей. Средства размещения для молодёжи (хостелы). Средства размещения для детей. Экоотели. СПАотели. Средства размещения в сельской местности, агроотели. Средства размещения для животных. Передвижные средства размещения. Отели в системе клубного отдыха. Таймшер.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Туристские и курортные средства размещения. Гостиничные предприятия для кратковременного пребывания и облегчённого типа, деловых целей, экоотели, СПАотели. Средства размещения в сельской местности, агроотели. Отели в системе клубного отдыха.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 6: Международные гостиничные сети Понятие, характеристика и виды гостиничных сетей. Современное состояние международных гостиничных сетей. Европейские гостиничные цепи. Американские гостиничные цепи. Африканские гостиничные сети. Российские гостиничные сети.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Американские гостиничные сети. Европейские гостиничные сети. Российские гостиничные сети.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>	

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	33	33
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	33	33
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Мировое гостиничное хозяйство	1	2	2	0	5	2
2	Развитие и нормативно-правовое регулирование гостиничной индустрии в РФ	1	4	2	0	5	2
3	Коллективные и индивидуальные средства размещения	1	2	4	0	5	4
4	Классификация гостиниц и иных средств размещения	1	4	4	0	6	4
5	Специализации средств размещения	1	4	4	0	6	4
6	Международные гостиничные сети	1	2	2	0	6	2
Итого:			18	18	0	33	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	85	85
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	85	85
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	14	14
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Мировое гостиничное хозяйство	2	2	0	0	15	2
2	Развитие и нормативно-правовое регулирование гостиничной индустрии в РФ	2	0	2	0	14	2
3	Коллективные и индивидуальные средства размещения	2	0	0	0	14	4
4	Классификация гостиниц и иных средств размещения	2	0	2	0	14	4
5	Специализации средств размещения	2	2	0	0	14	4
6	Международные гостиничные сети	2	0	2	0	14	2
Итого:			4	6	0	85	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-489283>

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

3. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

Дополнительная литература:

1. ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ 2-е изд. Учебное пособие для вузов / Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. - Омский государственный технический университет (г. Омск), 2022 г. - 98 с. - ISBN 978-5-534-11735-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obslyuzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-495813>

2. МЕТОДЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебное пособие для вузов / Глазков В. Н. - Российский университет транспорта (МИИТ) (г. Москва), 2022 г. - 177 с. - ISBN 978-5-534-13427-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/metody-nauchnyh-issledovaniy-v-sfere-turizma-i-gostinichnogo-dela-497462>

3. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Боголюбов В. С. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 293 с. - ISBN 978-5-534-07413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-491320>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhch.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный
9. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный
10. Живая карта: все о туризме, отдыхе и путешествиях [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.2g.ru>. - Текст: электронный
11. Гуманитарный портал [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://gtmarket.ru>. - Текст: электронный
12. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный
13. Министерство промышленности и торговли Российской Федерации: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://minpromtorg.gov.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - практических занятий – «Тренажерный учебный комплекс « Гостиничный номер» – оборудованная наглядным учебным оборудованием: мебель для гостиничного номера 3 звезды, бра настольная, мини-бар, телефон, кондиционер, верхний светильник, комплект штор, зеркало навесное, посуда, постельные принадлежности, соответствующие гостинице категории не ниже 3 звезды, санузел: душевая кабина/штора для ванной, раковина, унитаз, зеркало, комплект полотенец, комплект санитарно-гигиенических принадлежностей, полка для умывальных принадлежностей, вешалка с крючками, коврик резиновый.

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

4. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в

т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Тестирование №1

Примеры тестовых заданий

1. Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах доводится

до сведения потребителей на...

- 1) русском языке;
- 2) русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках;
- 3) русском и английском языках;
- 4) русском, английском и китайском языках.

2. Исполнитель гостиничных услуг по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- 1) вызов скорой помощи, побудку к определенному времени, пользование медицинской аптечкой;
- 2) бронирование билетов на транспорт и культурные мероприятия;
- 3) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- 4) информационные туристские услуги, услуги чистки обуви.

3. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за ...

- 1) сутки;
- 2) половину суток;
- 3) шесть часов;
- 4) четыре часа.

4. Вставьте пропущенное слово и закончите определение. Тариф, по которому в стоимость номера входят питание, некоторые напитки, а также пользование определенным оборудованием и услугами называется _____

5. Продолжите предложение. Комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем

-

- 1) гостиничные услуги;
- 2) основные гостиничные услуги;
- 3) дополнительные гостиничные услуги;
- 4) обязательные гостиничные услуги;

6. Продолжите предложение. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации ...

- 1) во всех регионах РФ;
- 2) в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации такое требование вводится для отдельных субъектов или на всей территории Российской Федерации;
- 3) только в мегаполисах;
- 4) в региональных центрах.

7. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более ...

- 1) часа;
- 2) двух часов;
- 3) трех часов;
- 4) четырех часов.

8. На какой срок выдается Свидетельство о присвоении категории гостиничному предприятию?

- 1) на два года;
- 2) на три года;
- 3) на пять лет;
- 4) на десять лет.

9. Кто выдает Свидетельство о присвоении категории гостиничному предприятию?

- 1) аккредитованные организации;
- 2) совет по классификации Минкультуры России;
- 3) Министерство культуры Российской Федерации;
- 4) комиссия по апелляциям Минкультуры России.

10. В гостевом доме рекомендуется предоставлять следующие основные услуги:

- 1) прием гостей для размещения продолжительностью не менее восьми часов в сутки;
- 2) смену постельного белья — не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей;
- 3) смену полотенец не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей;
- 4) экскурсионные услуги.

11. Выберите документы, удостоверяющие личность, на основании которых можно поселиться в гостинице:

- 1) водительское удостоверение гражданина РФ;
- 2) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- 3) вид на жительство лица без гражданства;
- 4) свидетельство о рождении.

12. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с...

- 1) Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- 2) Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации;
- 3) ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».
- 4) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

13. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме...

- 1) только после их оказания потребителю;
- 2) до их оказания потребителю;
- 3) по решению гостиничного предприятия: после их оказания или перед их оказанием;
- 4) по решению потребителя: после их оказания или перед их оказанием.

14. Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на...

- 1) русском языке;
- 2) русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках;
- 3) русском и английском языках;
- 4) русском, английском и китайском языках.

15. По результатам рассмотрения Заявки аккредитованная организация принимает решение о проведении или об отказе в проведении классификации объекта туристской индустрии и сообщает о принятом решении Заявителю в течение _____ рабочих дней со дня принятия Решения.

Тестирование №2 *Примеры тестовых заданий*

1. Классификацией гостиниц предусмотрены...

- 1) 7 категорий;
- 2) 6 категорий;
- 3) 5 категорий;
- 4) 4 категории.

2. Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение необходимо предусматривать в гостиницах:

- 1) всех категорий;
- 2) категорий «**», «***», «****», «*****»;
- 3) категорий «***», «****», «*****»;
- 4) категорий «****», «*****».

3. Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично обязательно предусматривают для отелей категории...

- 1) «**», «***», «****», «*****»;
- 2) «***», «****», «*****»;
- 3) «****», «*****».
- 4) только «*****»

4. Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей обязательное требование для категорий отелей:

- 1) «**», «***», «****», «*****»;
- 2) «***», «****», «*****»;
- 3) «**», «***», «****»;
- 4) только «*****».

5. Выберите ответ, где обозначены все категории гостиниц, где предоставление завтрака в отеле с 7.00 до 10.00 является обязательным.

- 1) «*», «**», «***», «****», «*****»;
- 2) «**», «***», «****», «*****»;
- 3) «***», «****», «*****»;
- 4) «****», «*****».

6. Форменная одежда и служебные значки для персонала являются обязательными для отелей категорий ...

- 1) «без звезд», «*», «**», «***», «****», «*****»;
- 2) «**», «***», «****», «*****»;
- 3) «****», «*****»;

4) «*****».

7. Интернет во всех номерах и общественных помещениях предусматривается требованиями обязательно для отелей категории _____.

8. В гостиницах категории «две звезды» одно/двухместных номеров должно быть не менее:

- 1) 40%;
- 2) 50%;
- 3) 60%;
- 4) 65%.

9. В гостиницах категории «одна звезда» одно/двухместных номеров должно быть не менее:

- 1) 10%;
- 2) 20%;
- 3) 25%;
- 4) 35%.

10. В гостиницах категорий «без звезд», «*», «» площадь однокомнатного двухместного номера ("дабл" и "твин"), не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона, должна быть не менее _____ м²**

11. В гостиницах категорий «**» и «*****» площадь однокомнатного одноместного номера ("дабл" и "твин"), не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона, должна быть не менее _____ м²**

12. В средствах размещения круглогодичного функционирования категорий «без звезд», «*», «» многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, не менее _____ м²**

13. В средствах размещения сезонного функционирования категорий «без звезд», «*», «» многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, не менее _____ м²**

14. Предоставление туристских услуг: экскурсий и услуг гидов-переводчиков обязательны для гостиниц категорий...

- 1) «**», «***», «****», «*****»;
- 2) «***», «****», «*****»;
- 3) ТОЛЬКО «****», «*****»;
- 4) ТОЛЬКО «*****».

15. Исполнение услуги глажения одежды гостя в отелях категории «**» и «*****» обязательно в течение ...**

- 1) 10 мин.;
- 2) 30 мин.;
- 3) одного часа;
- 4) двух часов;

16. Исполнение услуги стирки одежды гостя в отелях категории «**» и «*****» обязательно в течение ...**

- 1) одного часа;
- 2) трех часов;
- 3) 12 часов;
- 4) суток.

17. Почтовые и телеграфные услуги для средств размещения категорий «*», «****», «*****» не обязательны, если ...**

- 1) его вместимость менее 15 номеров;
- 2) оно находится в здании, являющемся объектом культурного наследия;
- 3) это дом отдыха или пансионат;
- 4) рядом со средством размещения находится почтовое отделение.

18. Ресторан с несколькими залами предусматриваю для отелей категории...

- 1) ***;
- 2) ****;
- 3) *****;
- 4) ****, *****.

19. В гостиницах и иных средствах размещения с количеством номеров более 50 общее суммарное количество баллов для категории «две звёзды» составляет баллов.

- 1) 95;
- 2) 75;
- 3) 65;
- 4) 56.

20. В гостиницах и иных средствах размещения с количеством номеров более 50 общее суммарное количество баллов для категории «пять звёзд» составляет балла.

- 1) 154;
- 2) 132;
- 3) 123;
- 4) 105.

Доклад, сообщение / Реферат №1
Примерные темы докладов-презентаций

1. Особенности развития гостиничного хозяйства в России.
2. Особенности развития гостиничного хозяйства во Франции.
3. Особенности развития гостиничного хозяйства в Англии.
4. Особенности развития гостиничного хозяйства в Германии.
5. Особенности развития гостиничного хозяйства в Швейцарии.
6. Особенности развития гостиничного хозяйства в Финляндии.
7. Особенности развития гостиничного хозяйства в Швеции.
8. Особенности развития гостиничного хозяйства в Дании.
9. Особенности развития гостиничного хозяйства в Австрии.
10. Особенности развития гостиничного хозяйства в Чехии.
11. Особенности развития гостиничного хозяйства в Польше.
12. Особенности развития гостиничного хозяйства в Греции.
13. Особенности развития гостиничного хозяйства в Турции.

14. Особенности развития гостиничного хозяйства в США.
15. Особенности развития гостиничного хозяйства на Кубе.
16. Особенности развития гостиничного хозяйства в Канаде.
17. Особенности развития гостиничного хозяйства в Италии и Испании.
18. Особенности развития гостиничного хозяйства в Испании.
19. Особенности развития гостиничного хозяйства в Африканских государствах.
20. Особенности развития гостиничного хозяйства в Австралии.
21. Особенности развития гостиничного хозяйства в Китае.
22. Особенности развития гостиничного хозяйства в Японии.
23. Особенности развития гостиничного хозяйства в Индии.

Доклад, сообщение / Реферат №2
Примерные темы докладов-презентаций

1. Анализ развития туристических отелей и средств размещения в (страна по выбору студента)
2. Анализ развития средств размещения для спортсменов в (страна по выбору студента).
3. Анализ развития курортных отелей и комплексов в (страна по выбору студента).
4. Анализ развития гостиничных предприятий для кратковременного пребывания в (страна по выбору студента).
5. Анализ развития гостиниц облегченного типа в (страна по выбору студента).
6. Анализ развития гостиниц для деловых целей в (страна по выбору студента).
7. Анализ развития средства размещения для молодежи (хостелы) в (страна по выбору студента).
8. Анализ развития средств размещения для детей в (страна по выбору студента).
9. Анализ развития экоотелей в (страна по выбору студента).
10. Анализ развития СПА-отелей в (страна по выбору студента).
11. Анализ развития средств размещения в сельской местности, агроотелей в (страна по выбору студента).
12. Анализ развития средств размещения для животных в (страна по выбору студента).
13. Анализ развития передвижных средств размещения в (страна по выбору студента).
14. Анализ развития отелей в системе клубного отдыха в (страна по выбору студента).
15. Анализ развития сети (по выбору студента).

Доклад, сообщение / Реферат №3
Примерные темы докладов

1. Становление и развитие гостиничной сети Hilton Worldwide (США).
2. Становление и развитие гостиничной сети Marriott International (США)
3. Становление и развитие гостиничной сети Hyatt Hotels Corporation (США)
4. Становление и развитие гостиничной сети Starwood Hotels & Resorts (США).
5. Становление и развитие гостиничной сети InterContinental Hotel Group (Великобритания).
6. Становление и развитие гостиничной сети Accor Group (Франция).
7. Становление и развитие гостиничной сети Wyndham Worldwide (США)

8. Становление и развитие гостиничной сети Shangri-La Hotels and Resorts (Китай)

9. Становление и развитие гостиничной сети Iberostar Hotels & Resorts
10. Становление и развитие гостиничной сети Shanghai Jin Jiang International
11. Становление и развитие гостиничной сети Meliá Hotels International (Испания)
12. Становление и развитие гостиничной сети NH Hotel Group (Испания)
13. Становление и развитие гостиничной сети AZIMUT Hotels (Россия)
14. Становление и развитие гостиничной сети LOTTE Hotels & Resorts
15. Становление и развитие гостиничной сети Carlson Rezidor Hotel Group

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

1. Классификация коллективных средств размещения.
2. Классификация индивидуальных средств размещения.
3. Требования к оснащению и оборудованию в средствах размещения.
4. Требования к жилой комнате в средстве размещения, оборудованию и оснащению санузла.
5. Санитарные объекты общего пользования.
6. Требования к услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения.
7. Требования к услугам, предоставляемым в индивидуальных средствах размещения.
8. Требования безопасности.
9. Дополнительные требования к коллективным средствам размещения и предоставляемым в них услугам.
10. Типы размещения.

Деловая и (или) ролевая игра/ Кейс-задача №1

Задания контрольной работы

1. Составить кроссворд на знание терминологии в сфере мирового гостиничного бизнеса.
2. Составить кроссворд на тему «Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства»
3. Составить кроссворд на тему «Особенности развития гостиничного хозяйства в разных странах»
4. Составить кроссворд на тему «Формы управления в международном гостиничном бизнесе»

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №2

Задания контрольной работы

1. Составить ребусы на тему «Терминологический аппарат мирового гостиничного бизнеса»
2. Составить ребусы на тему «Формы управления в международном гостиничном бизнесе»
3. Составить ребусы на тему «Особенности развития гостиничного хозяйства в разных странах»

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамен (Вопрос № 1)

1. Место и роль гостиничного хозяйства в экономике стран.
2. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства.
3. Типичные проблемы гостиничного бизнеса.
4. Меры поддержки развития гостиничного бизнеса за рубежом.
5. Формы управления в международном гостиничном бизнесе (управление гостиницей по контракту, франчайзинг).
6. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.
7. Международные документы, регулирующие гостиничную деятельность.
8. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО.
9. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов (суть документа, краткая характеристика основных разделов).
10. Суть «Конвенции №172 об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях».
11. Суть Франкфуртской таблицы по снижению цен за поездки. Нормы снижения стоимости за отдельные услуги размещения в случае замечаний при предоставлении услуг.
12. Классификация предприятий гостиничного хозяйства (по вместимости, по месту расположения, по обеспечению питанием, по уровню цен, по продолжительности функционирования, по этажности).
13. Классификация гостиниц по уровню комфорта в разных странах.
14. Международные гостиничные правила.
15. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
16. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
17. Государственные и общественные органы регулирования гостиничного бизнеса в РФ.
18. Формирование нормативно-правовой базы гостиничной индустрии.
19. Основные законодательные и нормативные документы в сфере гостиничного бизнеса.
20. Роль государственных стандартов в управлении качеством гостиничных услуг РФ.
21. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства РФ.
22. Классификация коллективных средств размещения.
23. Классификация индивидуальных средств размещения.
24. Требования к оснащению и оборудованию в средствах размещения.
25. Требования к жилой комнате в средстве размещения, оборудованию и оснащению санузла.
26. Санитарные объекты общего пользования.
27. Дополнительные требования к коллективным средствам размещения и предоставляемым в них услугам.
28. Требования к услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения.
29. Требования к услугам, предоставляемым в индивидуальных средствах размещения.
30. Требования безопасности.
31. Типы размещения.
32. Знак категории гостиницы или иного средства размещения.
33. Этапы экспертной оценки гостиниц и иных средств размещения.
34. Порядок проведения классификации гостиницы или иного средства размещения.

35. Требования и критерии балльной оценки отелей.
36. Требования к гостиницам и иным средствам размещения с количеством номеров более 50.
37. Требования к гостиницам и иным средствам размещения с количеством номеров 50 и менее.
38. Требования к курортным отелям.
39. Требования к гостиницам и иным средствам размещения, находящимся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения, являющихся объектами культурного наследия.
40. Требования к апартаментам.
41. Требования к домам отдыха, пансионатам и другим аналогичным средствам размещения.
42. Категории номеров.
43. Требования к номерам.
44. Критерии балльной оценки номеров.
45. Классификация горнолыжных трасс (категории: «зелёная», «синяя», «красная», «чёрная»).
46. Классификация пляжей (категории: I, II и III).
47. Классификация и требования к хостелам.
48. Требования к гостиницам категории «без звезд» в РФ.
49. Требования к гостиницам категории «1 звезда» в РФ.
50. Требования к гостиницам категории «2 звезды» в РФ.
51. Требования к гостиницам категории «3 звезды» в РФ.
52. Требования к гостиницам категории «4 звезды» в РФ.
53. Требования к гостиницам категории «5 звезд» в РФ.
54. Особенности организации специализированных туристских гостиниц и средств размещения.
55. Особенности организации курортных гостиниц и комплексов.
56. Особенности организации средств размещения, обслуживающих туристов на воде.
57. Особенности организации сезонных гостиниц и иных средств размещения.
58. Особенности организации гостиниц и иных средств размещения для гостей, приезжающих с деловыми целями.
59. Особенности организации средств размещения для спортсменов.
60. Особенности организации СПА-отелей.
61. Особенности организации транзитных отелей.
62. Особенности организации средств размещения для детей.
63. Особенности организации средств размещения для приема гостей с животными.
64. Общие требования к хостелам в РФ.
65. Особенности организации средств размещения в сельской местности.
66. Особенности организации эко-отелей в России.
67. Особенности организации гостиниц и иных средств размещения, ориентированных на короткий срок пребывания гостей.
68. Концепции клубного отдыха в режиме реального и разделённого времени (таймшер).
69. Виды таймшер-сертификатов на мировом рынке и в России.
70. Категоризация отелей, функционирующих в системе таймшер-курортов.
71. Виды модулей в таймшере и их популярность в различных странах в системе владения отдыхом.
72. Передвижные средства размещения.
73. Понятие, характеристика и виды гостиничных сетей.
74. Современное состояние международных гостиничных сетей.
75. Ведущие гостиничные сети мировой гостиничной индустрии.
76. Европейские гостиничные цепи.
77. Американские гостиничные цепи.
78. Африканские гостиничные сети.
79. Российские гостиничные сети.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Приведите пример иерархии подчинённости службы регистрации гостей полносервисного отеля.
2. При регистрации большого количества гостей (заезд группы туристов) постоянный клиент гостиницы высказывает в резкой форме своё неудовольствие от ожидания и вызванных данным фактом неудобств. Приведите шаблон действий, которые необходимо предпринять клерку стойки приёма и размещения для разрешения подобного конфликта в пользу гостиничного комплекса.
3. Какой ответ клерк ресепшен должен дать гостю в случае, когда тот просит об услуге, непредусмотренной стандартами компании, но которую фактически можно выполнить на данный момент. Обоснуйте свой выбор. Проанализируйте варианты последствий положительного и отрицательного ответа служащего гостиничного комплекса.
4. В тарелке с пастой, заказанной постояльцем отеля, им был обнаружен кусочек ногтя. Ваши действия: а) в случае, если Вы официант; б) в случае, если Вы среднее управленческое звено (сменный менеджер); в) в случае, если Вы управляющий рестораном; г) в случае, если Вы управляющий другого департамента гостиничного комплекса, волей проведения вовлечённый в данную ситуацию.
5. Вы администратор ресторана, работающего по стандартам гостиничного комплекса. Кому Вы отдадите предпочтение: гостю, стоящему перед Вами или гостю, разговаривающему с Вами по телефону? Чем данная ситуация отличается от аналогичной в отдельно стоящем ресторане? Приведите шаблон Ваших действий.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Разработать концепцию туристического отеля в Санкт-Петербурге
 2. Разработать концепцию туристического средства размещения в Ленинградской области
 3. Разработать концепцию средства размещения для спортсменов (выбрать любой регион РФ).
 4. Разработать концепцию курортного комплекса (выбрать любой регион РФ).
 5. Разработать концепцию гостиничного предприятия для кратковременного пребывания (выбрать любой регион РФ).
 6. Разработать концепцию гостиницы облегчённого типа (выбрать любой регион РФ).
 7. Разработать концепцию гостиницы для деловых целей (выбрать любой регион РФ).
 8. Разработать концепцию средства размещения для молодёжи (хостела) (выбрать любой регион РФ).
 9. Разработать концепцию средства размещения для детей (выбрать любой регион РФ).
 10. Разработать концепцию экоотеля (выбрать любой регион РФ).
 11. Разработать концепцию СПА-отеля (выбрать любой регион РФ).
 12. Разработать концепцию агроотеля. (выбрать любой регион РФ).
 13. Разработать концепцию средства размещения для животных (выбрать любой регион РФ).
- Разработать концепцию передвижного средства размещения (выбрать любой регион РФ).

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»)), сформированные дисциплиной)	ПК-1 ПК-5	Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ; Сформированы систематические представления о: законодательстве Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; системе менеджмента качества предоставления гостиничных услуг на основе клиентоориентированных технологий; технологиях обеспечения качества оказания туристских услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовых основах по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в гостиницах;	20
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»)), проверяет практические навыки («владеть»)), сфор- мированные дисциплиной)	ПК-1 ПК-5	Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; -навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур. Сформировано умение: пользоваться стандартами процессов оказания гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность гостиничных предприятий; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества гостиничных услуг; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; Демонстрирует владения на высоком уровне способности: приемами и методами выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности функционирования деятельности подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства; приемами и методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.	40

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-1 ПК-5	<p>Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; -навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.</p> <p>Сформировано умение: пользоваться стандартами процессов оказания гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность гостиничных предприятий; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества гостиничных услуг; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: приемами и методами выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности функционирования деятельности подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства; приемами и методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.</p>	40