



**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ  
НАРОДОВ КAVKAZA**

1996

**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA**

частное образовательное учреждение  
высшего образования

355008 г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 7

+7 (8652) 28-25-00

+7 (8652) 28-03-46

idnk@mail.ru | www.idnk.ru



Утверждаю  
проректор по учебно-методической  
работе

Е.В. Давыдова

«28» июня 2021г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.21 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль) программы: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2021

Разработана

доцент кафедры социально-культурного сервиса  
и туризма

Е.Н. Балашова Е.Н. Балашова

Согласована

зав. выпускающей кафедрой

Е.Н. Балашова Е.Н. Балашова

Рекомендована

на заседании кафедры социально-культурного  
сервиса и туризма

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Е.Н. Балашова Е.Н. Балашова

Одобрена

на заседании учебно-методической  
комиссии ИДНК

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Председатель УМК

ФИО ФИО

Ставрополь, 2021

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель учебной дисциплины:** закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение им практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности в области гостиничного сервиса

### 1.2. Задачи:

- освоение основ гостиничного дела;
- изучение роли и места гостиничного дела в сфере услуг.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Освоение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Соотношение результатов изучения дисциплины результатам освоения ОПОП

Результаты освоения ОПОП (компетенции)	Результаты изучения дисциплины Обучающийся должен:	Знать, Уметь, Владеть
<b>УК-3</b> способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b>	
	- роль и место гостиничного дела в сфере услуг;	<b>З<sub>1</sub></b>
	- основы гостиничного дела;	<b>З<sub>2</sub></b>
	<b>Уметь:</b>	
	- работать с клиентами в сфере гостиничного сервиса;	<b>У<sub>1</sub></b>
<b>ОПК-2</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<b>Владеть:</b>	
	- техникой обслуживания клиентов в сфере гостиничного сервиса;	<b>В<sub>1</sub></b>
	<b>Знать:</b>	
	- организационную структуру гостиничных предприятий;	<b>З<sub>3</sub></b>
<b>ПК-1</b> способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<b>Уметь:</b>	
	- анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;	<b>У<sub>2</sub></b>
	<b>Владеть:</b>	
	- навыками поиска научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	<b>В<sub>2</sub></b>
способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<b>Знать:</b>	
	- особенности работы основных служб гостиницы;	<b>З<sub>4</sub></b>
	<b>Уметь:</b>	
	- организовывать обслуживание туристов в гостиничном комплексе;	<b>У<sub>3</sub></b>
способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<b>Владеть:</b>	
	- инновационными технологиями обслуживания клиентов в гостиничном комплексе.	<b>В<sub>3</sub></b>

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.21 «Гостиничный сервис» относится к вариативной части дисциплин Блока 1 ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

#### Распределение академических часов дисциплины по курсам и семестрам изучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет **6** зачетных единиц (**216** академ. часов).

Наименования видов учебной деятельности	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Период изучения	4 курс, 7 семестр	5 курс
<b>Контактная работа</b> обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	<b>36</b>	<b>8</b>
Лекции	18	4
Практические занятия	18	4
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>36</b>	<b>60</b>
Вид промежуточной аттестации – <b>зачет</b>		<b>4</b>
Период изучения	4 курс, 8 семестр	5 курс
<b>Контактная работа</b> обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	<b>56</b>	<b>10</b>
Лекции	16	2
Практические занятия	40	8
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>61</b>	<b>125</b>
Вид промежуточной аттестации – <b>экзамен</b>	27	9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>216</b>	<b>216</b>

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### 5.1. Структура учебной дисциплины

##### 5.1.1. Структура учебной дисциплины очная форма обучения

Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СР	Формы контроля
4 курс, 7 семестр					
1. Особенности	4	4	-	9	устный

развития гостиничного сервиса					опрос, тестирование
2. Средства размещения туристов	4	4	-	9	устный опрос, тестирование
3. Классификация гостиниц	4	4	-	9	устный опрос, тестирование
4. Типология гостиниц	6	6	-	9	устный опрос, тестирование
	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	
<b>4 курс, 8 семестр</b>					
5. Гостиничные цепи в России и за рубежом	4	10	-	15	устный опрос, тестирование
6. Особенности организационной структуры гостиничных предприятий	4	10	-	15	устный опрос, тестирование
7. Основные службы гостиницы и их назначение	4	10	-	15	устный опрос, тестирование
8. Организация питания в гостиничном сервисе	4	10	-	16	устный опрос, тестирование
	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>61</b>	
<b>Итого</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>-</b>	<b>97</b>	

### 5.1.2. Структура учебной дисциплины заочная форма обучения

Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СР	Формы контроля
<b>5 курс 9 семестр</b>					
1. Особенности развития гостиничного сервиса	2	2	-	20	устный опрос, тестирование
2. Средства размещения туристов	2	-	-	20	устный опрос, тестирование
3. Классификация гостиниц	-	2	-	20	устный опрос, тестирование
<b>Итого за 9 семестр</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>60</b>	
<b>5 курс 10 семестр</b>					
4. Типология гостиниц	-	2	-	25	устный опрос, тестирование

5. Гостиничные цепи в России и за рубежом	-	-	-	25	устный опрос, тестирование
6. Особенности организационной структуры гостиничных предприятий	-	2	-	25	устный опрос, тестирование
7. Основные службы гостиницы и их назначение	2	2	-	25	устный опрос, тестирование
8. Организация питания в гостиничном сервисе	-	2	-	25	устный опрос, тестирование
<b>Итого за 10 семестр</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		<b>125</b>	
<b>Итого</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>185</b>	

Для текущего контроля успеваемости используются: устный опрос, тестирование.

### 5.2. Содержание дисциплины по темам

Наименование тем дисциплины	Содержание тем дисциплины	Знать, Уметь, Владеть
Особенности развития гостиничного сервиса	1. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере. 2. Основные сектора в современной индустрии государства.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Средства размещения туристов	1. Место гостиничной индустрии в сфере услуг. 2. Классификация средств размещения туристов. 3. Признаки гостиницы.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
Классификация гостиниц	1. Коллективные и индивидуальные средства размещения. 2. Классификация гостиниц. 3. Определение классификации гостиниц и номеров в них.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
Типология гостиниц	1. Критерии классификации гостиниц. 2. Понятие номерного фонда. 3. Определение класса гостиницы и номеров в ней.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Гостиничные цепи в России и за рубежом	1. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. 2. Организационная структура гостиничных предприятий.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
Особенности организационной структуры гостиничных предприятий	1. Общие принципы организационного построения гостиницы. 2. Основные службы гостиницы и их назначение.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>

Основные службы гостиницы и их назначение	1. Служба бронирования. 2. Служба обслуживания. 3. Служба приема и расчета. 4. Служба эксплуатации номерного фонда.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Организация питания в гостиничном сервисе	1. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика. 2. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и в туристских комплексах. 3. Способы организации питания в гостиничном бизнесе.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>

**Планы практических занятий**  
**Практическое занятие 1**  
**Особенности развития гостиничного сервиса**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере.
2. Основные сектора в современной индустрии государства.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование

**Практическое занятие 2**  
**Средства размещения туристов**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.
2. Классификация средств размещения туристов.
3. Признаки гостиницы.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование.

**Практическое занятие 3**  
**Классификация гостиниц**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Коллективные и индивидуальные средства размещения.
2. Классификация гостиниц.
3. Определение классификации гостиниц и номеров в них.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**  
Устный опрос, тестирование

#### **Практическое занятие 4 Типология гостиниц**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Критерии классификации гостиниц.
2. Понятие номерного фонда.
3. Определение класса гостиницы и номеров в ней.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**  
Устный опрос, тестирование

#### **Практическое занятие 5 Гостиничные цепи в России и за рубежом**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
2. Организационная структура гостиничных предприятий.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**  
Устный опрос, тестирование

#### **Практическое занятие 6 Особенности организационной структуры гостиничных предприятий**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Общие принципы организационного построения гостиницы.
2. Основные службы гостиницы и их назначение.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**  
Устный опрос, тестирование

## Практическое занятие 7

### Основные службы гостиницы и их назначение

**Вопросы для обсуждения:**

1. Служба бронирования.
2. Служба обслуживания.
3. Служба приема и расчета.
4. Служба эксплуатации номерного фонда.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование

## Практическое занятие 8

### Организация питания в гостиничном сервисе

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
2. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и в туристских комплексах.
3. Способы организации питания в гостиничном бизнесе.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование

### 6. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Содержание заданий, выносимых на СР	Кол-во часов очная форма	Кол-во часов заочная форма	Форма контроля	Знать, Уметь, Владеть
Период изучения	4 курс, 7-8 семестр	5 курс		
Особенности развития гостиничного сервиса	9	20	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Средства размещения туристов	9	20	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
Классификация гостиниц	9	20	Подготовка к устному	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>

			опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	
Типология гостиниц	9	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Гостиничные цепи в России и за рубежом	15	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
Особенности организационной структуры гостиничных предприятий	15	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
Основные службы гостиницы и их назначение	15	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Организация питания в гостиничном сервисе	16	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
<b>Всего</b>	<b>97</b>	<b>185</b>		

### Задания для самостоятельной работы студентов

#### Тема 1. Особенности развития гостиничного сервиса

##### Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере.
2. Основные сектора в современной индустрии государства.

#### Тема 2. Средства размещения туристов

##### Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.
2. Классификация средств размещения туристов.
3. Признаки гостиницы.

#### Тема 3. Классификация гостиниц

**Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Коллективные и индивидуальные средства размещения.
2. Классификация гостиниц.
3. Определение классификации гостиниц и номеров в них.

**Тема 4. Типология гостиниц**

**Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Критерии классификации гостиниц.
2. Понятие номерного фонда.
3. Определение класса гостиницы и номеров в ней.

**Тема 5. Гостиничные цепи в России и за рубежом**

**Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
2. Организационная структура гостиничных предприятий.

**Тема 6. Особенности организационной структуры гостиничных предприятий**

**Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Общие принципы организационного построения гостиницы.
2. Основные службы гостиницы и их назначение.

**Тема 7. Основные службы гостиницы и их назначение**

**Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Служба бронирования.
2. Служба обслуживания.
3. Служба приема и расчета.
4. Служба эксплуатации номерного фонда.

**Тема 8. Организация питания в гостиничном сервисе**

**Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
2. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и в туристских комплексах.
3. Способы организации питания в гостиничном бизнесе.

**7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценка знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**7.1. Текущий контроль знаний обучающихся**

**7.1.1. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Гостиничный сервис» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный, в том числе блиц-опрос (не более 15 минут)
- решение заданий в тестовой форме

### **Опросы**

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

### **Решение заданий в тестовой форме**

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные темы для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому обучающемуся отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого обучающегося 20 заданий определяются из базы тестовых заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы. После проверки преподаватель доводит до обучающихся результаты исследования.

## **7.1.2. Типовые и контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков обучающихся**

### **7.1.2.1 Примерные тестовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **1. Гостиничная индустрия – это**

А. радушие в приеме и угощении посетителей (гостей);

В. набор средств размещения, питания и обслуживания вне дома;

- С. предприятие, все виды деятельности которого ориентированы на проживание, питание, а также удовлетворение иных потребностей гостя в обслуживании вне дома;
- Д. широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр.

**2. Чем отличались гостиные дворы от постоянных дворов на Руси?**

- А. помимо услуг размещения и питания, в гостиных дворах имелись возможности для торговой деятельности;
- В. помимо услуг размещения и питания, в гостиных дворах имелись возможности для приема гостей;
- С. помимо услуг размещения и питания, в гостиных дворах имелись возможности для организации приемов, балов;
- Д. помимо услуг размещения и питания, в гостиных дворах имелись возможности для устройства литературных и музыкальных гостиных.

**3. Любой объект помещения, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки – это**

- А. гостиничное предприятие;
- В. средство размещения;
- С. отель;
- Д. коллективное средство размещения.

**4. Категории средств размещения, выделяемые в Классификации средств размещения ВТО**

- А. жилища, предназначенные для отдыха, оздоровительные заведения, конгресс-центры;
- В. коллективные и индивидуальные средства размещения туристов;
- С. гостиницы и аналогичные средства размещения;
- Д. гостиничные предприятия и специализированные заведения.

**5. Гостиницы, лагеря труда и отдыха, общественные средства транспорта, кемпинги относятся к**

- А. коллективным средствам размещения туристов;
- В. индивидуальным средствам размещения туристов;
- С. жилищам, предназначенным для отдыха;
- Д. оздоровительным заведениям.

**6. Предприятия, которые предоставляют минимум услуг, не обязательно состоят из номеров и выполняют еще какую-либо специализированную функцию, называются**

- А. средства размещения, предназначенные для бизнес-мероприятий;
- В. оздоровительные средства размещения;
- С. средства размещения, предназначенные для труда и отдыха;
- Д. специализированные средства размещения .

**7. Индивидуальные средства размещения:**

- А. вилла;
- В. мини-отель;
- С. апартаменты таймшера;
- Д. помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми;

- Е. огороженные площадки для палаток, автоприцепов;
- Ф. кемпинги.

**8. Средство размещения, представляющее собой квартирный тип номеров, используемых в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания, - это**

- А. сюит-отель;
- В. гостиница среднего класса;
- С. апарт-отель;
- Д. флайтель.

**9. Средство размещения малой или средней вместимости (до 150 и больше мест), располагается вблизи магистралей, как правило, в черте города; характеризуется простым и быстрым обслуживанием, ограниченным набором услуг – это**

- А. гостиница эконом класса;
- В. пансион;
- С. ротель;
- Д. мотель.

**10. Простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки, у автомагистралей, со средним уровнем обслуживания при небольшом количестве персонала; подразделяются на транзитные и конечные – это**

- А. флотель;
- В. мотель;
- С. отель-кондоминиум;
- Д. гостинный двор.

**11. Небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно, – это**

- А. флотель;
- В. ботель;
- С. ротель;
- Д. флайтель.

**12. Какой документ положен в основу европейской (звездной) классификации гостиниц?**

- А. Система классификации гостиниц в РФ;
- В. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями;
- С. Стандартная классификация средств размещения туристов ВТО;
- Д. Французская национальная система классификации.

**13. Система классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ выделяет следующие категории гостиниц:**

- А. гостиницы 5\*, 4\*, 3\*, 2\*, 1\*;
- В. гостиницы и аналогичные средства размещения;
- С. коллективные и индивидуальные средства размещения;
- Д. гостиницы «люкс», эконом-класса, апарт-отели, малые гостиницы.

**14. Коллективные средства размещения в РФ должны иметь не менее**

- A. 10 номеров;
- B. 3 номеров;
- C. 5 номеров;
- D. 7 номеров.

**15. Выделяют следующие категории номеров:**

- A. сюит, апартамент, люкс, полулюкс, студия, многоместный;
- B. сюит, апартамент, джуниор сюит, студия, одноместный, двухместные «дабл», «твин», семейный, многоместный, соединяющиеся номера, дуплекс;
- C. апартамент, люкс, студия, двухместные «дабл», «твин», соединяющиеся номера, номер повышенной категории, номер пониженной категории;
- D. сюит, апартамент, люкс, студия, номера с I по V категории.

**16. При размещении гостя до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание**

- A. взимается за полные сутки;
- B. взимается за половину суток;
- C. взимается почасовая оплата;
- D. не взимается.

**17. К коллективным средствам размещения в РФ относят:**

- A. гостиницы, апартотели, сюит-отели, мотели, хостелы, курортные отели, кемпинги, базы отдыха, туристические базы, рекреационные центры, туристские деревни, прогулочные корабли, детские оздоровительные лагеря;
- B. гостевые комнаты, шале, бунгало, стационарные фургоны;
- C. гостиницы, мотели, сюит-отели, резидентные гостиницы, таймшер-гостиницы и кондоминиум-отели, гостиницы с казино;
- D. городские отели, курортные отели, транзитные гостиницы, придорожные отели, общественные средства транспорта, ботели, флотели.

**18. К индивидуальным средствам размещения в РФ относят:**

- A. апартотели, хостелы, кемпинги, туристские деревни, прогулочные корабли;
- B. мини-гостиницы, мотели, сюит-отели, таймшер-гостиницы и кондоминиум-отели;
- C. санатории, лагеря труда и отдыха, коллективные средства транспорта, конгресс-центры;
- D. гостевые комнаты, шале, бунгало, стационарные фургоны

**19. Услуги (помимо размещения и питания), предоставляемые гостиничным предприятием за отдельную плату, называются**

- A. вспомогательными;
- B. дополнительными;
- C. сопутствующими;
- D. основными.

**20. Уменьшение продажной цены гостиничного продукта при соблюдении клиентом определенных условий – это**

- A. скидка;
- B. прибыль;
- C. бонус;

D. безвозмездная передача клиенту части гостиничного продукта.

### 7.1.2.2. Примерные варианты для контрольных работ заочной формы обучения

1. История развития индустрии гостеприимства в Европе.
2. История развития индустрии гостеприимства в США.
3. История гостиничной индустрии в России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
5. Классификация средств размещения туристов.
6. Определение классификации гостиниц и номеров в них.
7. Характеристики отдельных типов гостиниц.
8. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
9. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
10. Организационная структура гостиницы.
11. Основные службы гостиницы и их назначение.
12. Предприятия питания в гостиничном сервисе

### 7.1.2.3. Примерная тематика рефератов

1. История развития индустрии гостеприимства в Европе.
2. История развития индустрии гостеприимства в США.
3. История гостиничной индустрии в России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
5. Классификация средств размещения туристов.
6. Определение классификации гостиниц и номеров в них.
7. Характеристики отдельных типов гостиниц.
8. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
9. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
10. Организационная структура гостиницы.
11. Основные службы гостиницы и их назначение.
12. Предприятия питания в гостиничном сервисе

### Критерии оценки при проведении опроса по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач; - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и

	<p>полно.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- неуверенно выполняет практические задания;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>

**Критерии оценки письменных ответов, при написании контрольных работ по дисциплине**

Оценка за ответ	Характеристика ответа
Отлично	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания нормативно-правовых документов, регламентирующих профессиональную деятельность. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “отлично” предполагает глубокое знание всех теории, понимание всех явлений и процессов, умение грамотно оперировать научными категориями. Ответ обучающегося на каждый вопрос должен быть развернутым, уверенным, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться графиками, цифрами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка “отлично” выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 5 (“отлично”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;</li> <li>• демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>• способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>• владеют понятийным аппаратом;</li> <li>• демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;</li> <li>• подтверждают теоретические постулаты примерами из психологической практики.</li> </ul>
Хорошо	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.</p>

	<p>Оценка “хорошо” ставится обучающемуся за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> <p>Оценка 4 (“хорошо”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают твёрдое знание программного материала;</li> <li>• усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;</li> <li>• способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;</li> <li>• допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “удовлетворительно” предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий психологической науки. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, нечетки, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p>
Неудовлетворительно	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”. Оценка 2 (“неудовлетворительно”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;</li> <li>• допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы поставленные в задании;</li> <li>• демонстрируют незнание теории и практики психологии;</li> </ul>

### Критерии оценки написания и представления реферата обучающимся

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.;

	показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.
Хорошо	оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер
Удовлетворительно	выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.
Неудовлетворительно	выставляется если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

#### **Критерии оценки образовательных достижений для тестовых материалов**

<b>Коэффициент К (%)</b>	<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
Свыше 80% правильных ответов	«отлично»	Глубокое познание в освоенном материале
Свыше 70% правильных ответов	«хорошо»	Материал освоен полностью, без существенных ошибок
Свыше 50% правильных ответов	«удовлетворительно»	Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Менее 50% правильных ответов	«неудовлетворительно»	Материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

## **7.2. Промежуточная аттестация**

### **7.2.1. Формы промежуточной аттестации успеваемости обучающихся**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Гостиничный сервис» завершает изучение курса и проходит в виде зачета в 7 семестре и экзамена в 8 семестре. На заочной форме обучения зачет и экзамен, проходит на 5 курсе.

Зачет проводится после завершения теоретического или практического изучения материала по изучаемой дисциплине.

Целью зачета является: оценка профессиональной подготовленности обучающегося к самостоятельной работе; инициативность в работе, наблюдательность, умение использовать теоретические знания в профессиональной деятельности; умение квалифицированно выполнять этапы учебного процесса.

При систематической работе обучающегося в течение всего семестра (посещение всех обязательных аудиторных занятий, регулярное изучение лекционного материала, успешное выполнение в установленные сроки аудиторных и домашних заданий, самостоятельных и контрольных работ, активное участие в семинарах и т.д.)

преподавателю предоставляется право выставить отметку о зачете без опроса обучающегося.

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель выбирает из списка вопросов по два вопроса и объявляет обучающемуся их номера. Обучающемуся дается 10-15 минут на подготовку, после чего он приступает к ответу. Студенты, имеющие неудовлетворительные оценки по отдельным занятиям, отвечают, кроме основных вопросов, еще по дополнительному вопросу по данному разделу.

Экзамен проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До экзамена не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций (тестирований). Экзамен может быть выставлен автоматически, по результатам текущих контролей и достижений, продемонстрированных обучающимся на практических занятиях. Фамилии обучающихся, получивших экзамен автоматически, объявляются в день проведения экзамена, до начала промежуточного испытания. Все обучающиеся группы размещаются в аудитории, по одному человеку за столом.

Проведение экзамена может состоять из двух этапов:

1. Ответ на вопросы, указанные в билете
2. Тестирование либо решение практических задач

Состав испытания определяется преподавателем самостоятельно исходя из уровня подготовки обучающихся, продемонстрированного на текущей аттестации и практических занятиях.

Независимо от результата первого этапа преподаватель допускает обучающегося до прохождения второго этапа экзамена. Только по итогам всех этапов и результатам текущей успеваемости выставляется итоговая отметка.

Итог каждого этапа испытания фиксируется преподавателем. Оценивание проводится по методике, описанной выше для оценки тестирования и решения задач. Преподаватель вправе повысить получившееся значение, основываясь на результатах текущей успеваемости обучающегося и его работы на практических занятиях. Результаты прохождения экзамена объявляются всей группе.

В случае неудовлетворительного результата экзаменационного испытания начальником учебного отдела назначается день и время повторной сдачи экзамена по дисциплине.

## **«ЧОУ ВО ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

---

---

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

**дисциплина:** «Гостиничный сервис»

**экзамен по направлению 43.03.01 Сервис**

Утвержден на заседании кафедры, протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

1. Определение понятия потребности через анализ мира с помощью философских категорий.
2. Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей..
3. Тестовое задание

Экзаменатор \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

### **Решение практических задач**

Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению норм права для разрешения конкретных жизненных конфликтов, коллизий.

Обучающемуся объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу обучающихся, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение практических задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации.

## **7.2.1 Примерные вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине**

### **Примерный перечень вопросов к зачету:**

1. История развития индустрии гостеприимства в Европе.
2. История развития индустрии гостеприимства в США.
3. История гостиничной индустрии в России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
5. Классификация средств размещения туристов.
6. Определение классификации гостиниц и номеров в них.
7. Характеристики отдельных типов гостиниц.
8. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
9. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.
10. Организационная структура гостиницы.
11. Основные службы гостиницы и их назначение.
12. Предприятия питания в гостиничном сервисе
13. История развития гостиничной индустрии.
14. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг
15. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере.
16. Основные сектора в современной индустрии государства.
17. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.
18. Средства размещения туристов
19. Классификация средств размещения туристов.
20. Признаки гостиницы.
21. Коллективные и индивидуальные средства размещения.
22. Классификация гостиниц.
23. Определение классификации гостиниц и номеров в них.

24. Критерии классификации гостиниц.
25. Понятие номерного фонда.
26. Типология гостиниц.
27. Определение класса гостиницы и номеров в ней.

<b>Примерный перечень вопросов к экзамену</b>	<b>Знать, Уметь, Владеть</b>
1. История развития гостиничной индустрии.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
2. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг	З <sub>1</sub> , З <sub>4</sub>
3. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
4. Основные сектора в современной индустрии государства.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
5. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
6. Средства размещения туристов	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
7. Классификация средств размещения туристов.	З <sub>4</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>3</sub>
8. Признаки гостиницы.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
9. Коллективные и индивидуальные средства размещения.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
10. Классификация гостиниц.	З <sub>1</sub> , З <sub>4</sub>
11. Определение классификации гостиниц и номеров в них.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
12. Критерии классификации гостиниц.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
13. Понятие номерного фонда.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
14. Типология гостиниц.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
15. Определение класса гостиницы и номеров в ней.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
16. Гостиничные цепи в России и за рубежом.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
17. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
18. Организационная структура гостиничных предприятий.	З <sub>2</sub> , З <sub>4</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>3</sub>
19. Общие принципы организационного построения гостиницы.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
20. Основные службы гостиницы и их назначение.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
21. Служба бронирования.	З <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>3</sub>
22. Служба обслуживания.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
23. Служба приема и расчета.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
24. Служба эксплуатации номерного фонда.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
25. Предприятия питания в гостиничном сервисе.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>3</sub>
26. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.	У <sub>1</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
27. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и в туристских комплексах.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
28. Способы организации питания в гостиничном сервисе.	З <sub>4</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>

### 7.2.3. Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценки на зачете выставляются в системе «зачтено – не зачтено»

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1.	<b>Зачтено</b>	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием

		изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.
<b>2.</b>	<b>Не зачтено</b>	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины. Цели не достигнуты. В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

Оценки на экзамене выставляются в соответствии с критериями

<b>Оценка за ответ</b>	<b>Критерии</b>
<b>Отлично</b>	<p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов;</li> <li>- исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал;</li> <li>- свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач;</li> <li>- использует в ответе дополнительный материал;</li> <li>- все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;</li> <li>- анализирует полученные результаты;</li> <li>- проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.</li> </ul>
<b>Хорошо</b>	<p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно.</li> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul>
<b>Удовлетворительно</b>	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности</li> </ul>

<b>Неудовлетворительно</b>	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- неуверенно выполняет практические задания;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- качество выполненных заданий оценено числом баллов, близким к минимальному.</li> <li>- не сформированы компетенции, умения и навыки,</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>
----------------------------	---

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература:**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов. - М: Академия, 2018. - 224 с.

2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2019. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

3. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Васильева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 66 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html>

2. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / . — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 41 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html>

3. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного сервиса: учеб. пособие. - М.: Магистр, 2020. - 400 с.

4. Коммуникации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 96 с. — 978-5-4486-0386-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>

5. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Кусков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 328 с. — 978-5-394-00744-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>

6. Можяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2018. - 240 с.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО -**

## ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
- Информационно-правовая система «Консультант +». <http://www.consultant.ru/>
- Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
- – научная электронная библиотека – полнотекстовые журналы на русском и иностранных языках [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
- Минэкономразвития СК <http://minfin.ru/ru/>
- Министерство экономического развития Российской Федерации <http://economy.gov.ru/>
- Профессиональные базы данных [www.hotel-lib.ru](http://www.hotel-lib.ru) , [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru)  
<http://www.rbc.ru> , <http://www.marketologi.ru>

### 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 10.1. Общие методические указания по изучению курса

При изучении дисциплины «Гостиничный сервис», обучающиеся знакомятся с темами курса в соответствии с учебно-тематическим планом на лекционных и практических занятиях. Во время проведения занятий используются мультимедийные материалы; на основании пройденного теоретического материала и индивидуального изучения литературы по тематическим планам обучающиеся самостоятельно изучают указанные темы, выполняются практические задания; в качестве научно-исследовательской работы обучающиеся выполняют рефераты (и иные работы) по утвержденным или рекомендованным темам; завершающим этапом изучения программы курса является повторение и закрепление пройденного материала в виде контроля остаточных знаний, тестирования, подготовки к промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен начинать подготовку с литературы, отражающей концепцию курса.

Эффективность освоения дисциплины обучающимися самостоятельно связана с изучением основной, специальной литературы, а также подготовкой письменных работ.

При работе с литературой и выполнении заданий обучающимися целесообразно пользоваться фондами электронно-библиотечной системы - <http://www.iprbookshop.ru/>, фондами библиотеки вуза, кабинетов кафедры, Интернет-ресурсами.

Работа обучающихся на практических занятиях предполагает достижение учебных и воспитательных целей: помочь обучающимся овладеть необходимыми теоретическими знаниями, в том числе – концепциями и терминологией учебной дисциплины; овладеть необходимыми практическими умениями и навыками; способствовать формированию активной жизненной и гражданской позиции студенчества, их ценностных ориентаций, в том числе, профессиональных.

#### 10.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Организация любой самостоятельной работы обучающихся включает три этапа:

- первый этап – постановка перед обучающимися целей, задач выполнения заданий (упражнений), разъяснения и указания по их выполнению;
- второй этап – непосредственная деятельность обучающимися по выполнению заданий (упражнений), решению задач;
- третий этап – подведение итогов и оценка выполнения самостоятельной работы обучающихся.

В ходе выполнения заданий обучающиеся должны учиться мыслить, анализировать задания, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы.

В организации творческой деятельности обучающихся преподавателю помогают новые информационные технологии.

При распределении видов заданий СР рекомендуется использовать дифференцированный подход к обучающимся.

Перед выполнением СР преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

В процессе инструктажа преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может выполняться индивидуально или группами обучающихся, в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проходить в письменной или устной форме, с предоставлением продукта творческой деятельности.

Критериями оценки результатов СР являются:

- уровень усвоения учебного материала;
- умение обучающихся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- наличие общеучебных и профессиональных умений и навыков;
- наличие и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

### **10.3. Методические рекомендации к написанию контрольной работы**

Контрольная работа – одна из форм самостоятельной работы при изучении студентами учебного материала. Выполнение контрольной работы преследует цель научить самостоятельно работать над учебным материалом, овладеть методами современных научных исследований, а также приучить к точному изложению своих мыслей, к умению делать определенные выводы и обобщения на основе изученного материала. Кроме того, она служит для студентов средством контроля усвоения курса. По дисциплине «Гостиничный сервис» для студентов заочной формы обучения предусмотрена одна контрольная работа в форме текущего контроля успеваемости. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и должна быть правильно оформлена. Необходимо составить план контрольной работы (с указанием страниц) и список литературы. Рекомендуется перед выполнением контрольной работы ознакомиться с программой дисциплины, изучить её теоретическую часть по предлагаемому в методических указаниях списку литературы, а затем приступить к выполнению одного из 25 вариантов. Контрольная работа печатается на компьютере и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала. Объем печатной контрольной работы

должен составлять 10-12 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть сделаны ссылки.

## **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

По всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

### **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2018 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.18 г. сроком на 1 год).

### **ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

- **Операционные системы:**
- Microsoft Windows 7.1 Enterprise edition (договор Microsoft Imagine Premium № 1204046928 от 31.10.2020 сроком на 3 года).
- **Офисные пакеты:**
- Антивирусная защита Касперского (договор № 336-2021 от 14.05.2021 г. сроком на 1 год).
- Libre office – open source license.
- Microsoft Office 2010 – Academic License № 49279321 от 30.11.2013 (бессрочно) – 100 активаций.
- **Клиент – серверные приложения:**
- Консультант плюс (договор № 43559/21 от 09.06.2021 г.) сроком на 1 год.
- **Онлайн ресурсы:**
- Система антиплагиат ВКР-ВУЗ (договор № 3774/21 от 13.02.2021 г. сроком на 1 год).
- Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX (договор № SIO-932/2020 от 12.11.2020 г. сроком на 1 год).

## **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

При реализации преподавания дисциплины предусмотрено наличие материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

**Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.204) оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (20 шт.), стул (40 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.), экспозиционная витрина (1шт.). **Техническими средства обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

**Учебная аудитория для проведения практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.201) оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1 шт.), доска меловая (1 шт.). **Техническими средства обучения:** компьютеры с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.), телевизор (1 шт.).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206), оснащенное учебной мебелью:** стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая(1 шт.), **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **13. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

### **13.1. Стандартные методы обучения**

- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа обучающихся, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

### **13.2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий**

- круглые столы;
- обсуждение подготовленных обучающимся рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- решение кейс-стади.

#### **14. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающимся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

Для незрячих и слабовидящих: весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

Для слабовидящих обучающихся обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости предоставляется увеличивающее устройство (например, видеоувеличитель электронный ручной, или иное).

Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (система информационная для слабослышащих переносная), при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Перед началом обучения проводятся консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу

Для обеспечения доступности образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может применяться адаптированная форма обучения с элементами дистанционного обучения. Целью обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных программ непосредственно по месту жительства или временного их пребывания. При обучении, с элементами дистанционного, ведущий преподаватель осуществляет учебно-методическую помощь обучающимся через консультации с использованием средств Интернет-технологий.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра социально-культурного сервиса и туризма	Балашова Е.Н.		28.06.2021
2	Библиотека	Бугаева С.В.		28.06.2021
3	МТО	Фролова В.А.		28.06.2021