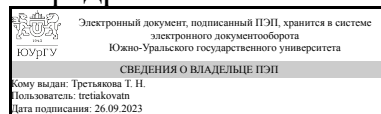


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.01 Практикум по виду профессиональной деятельности
для направления 43.03.03 Гостиничное дело

уровень Бакалавриат

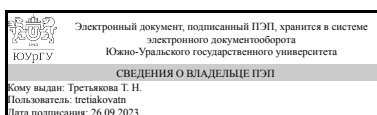
профиль подготовки Гостиничная деятельность

форма обучения очная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

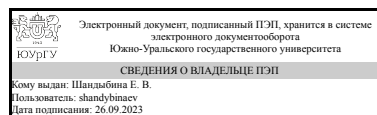
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению
подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от
08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
доцент



Е. В. Шандыбина

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: практически отработать умения и навыки по организации обслуживания в индустрии гостеприимства. Задачи дисциплины: 1. Изучить правовые основы функционирования средств размещения. 2. Изучить порядок классификации средств размещения. 3. Изучить организационную структуру гостиничных предприятий. 4. Изучить российские и международные стандарты обслуживания. 5. Разработать стандарты обслуживания для работников гостиничной индустрии. 6. Изучить автоматические системы управления гостиницей. 7. Изучить техническое и программное обеспечение для работы в гостинице.

Краткое содержание дисциплины

В рамках курса рассматриваются практические вопросы организации работы гостиничных предприятий российского рынка

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает: объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Имеет практический опыт: использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма Умеет: осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач Имеет практический опыт: существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития
ПК-4 способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице

	Умеет: применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения
ПК-8 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Знает: алгоритм проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Имеет практический опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Концепции современного естествознания, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Введение в гостеприимство, Туристские формальности, Основы исследовательской деятельности, Сервисология, Конфликтология, Экономика, Основы медицинских знаний, Правоведение, Социология, Визово-регистрационное обеспечение в туризме, Индустрия гостеприимства Южного Урала, Психология, Менеджмент, Социально-экономическая география современного мира, Производственная практика (сервисная) (4 семестр)	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Визово-регистрационное обеспечение в туризме	Знает: виды и формы деловой коммуникации при

	оформлении визово-регистрационных документов, понятие, характеристики и особенности визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей визово-регистрационное обеспечение в туризме на основе имеющихся ресурсов и ограничений Имеет практический опыт: оформления визово-регистрационных документов, ведения документации по процедурам регистрационно-визовой деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Конфликтология	Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов, проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями	Знает: особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт:

	организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями
Экономика	Знает: закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов, основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин Умеет: анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики, использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности, осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы Имеет практический опыт: принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности, анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей
Социально-экономическая география современного мира	Знает: закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений, классификации стран современного мира Умеет: определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода, анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира Имеет практический опыт: работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности, общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами

	отличных от собственной идеологии, политических взглядов и предпочтений
Индустрия гостеприимства Южного Урала	Знает: историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала, основы гостиничной регионалистики на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале Умеет: применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей, определять качество гостиничного продукта, используя прикладные исследования, анализировать экспертную оценку гостиничных предприятий региона согласно действующей системы классификации гостиниц и иных средств размещения Имеет практический опыт: оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона, анализа индустрии гостеприимства Южного Урала, проведения организационных мероприятий в гостинице для подтверждения ее соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения
Правоведение	Знает: антикоррупционное законодательство, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности, применения нормативно-правовой и

	законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности
Основы исследовательской деятельности	Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии
Менеджмент	Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, принятия решений в профессиональной деятельности
Основы медицинских знаний	Знает: основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой медицинской помощи, основные категории здорового образа жизни Умеет: определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи, использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения

	способов оказания первой помощи Имеет практический опыт: оказания неотложной помощи при наиболее распространённых патологических состояниях, оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения
Введение в гостеприимство	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, историю становления и развития гостиничного дела Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения
Туристские формальности	Знает: национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самостоятельном туризме, понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей Умеет: работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры обслуживания различных категорий клиентов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов Имеет практический опыт: оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу, ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности
Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального

	роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
Сервисология	Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей, определять потребительский статус услуг, эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей, осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей
Концепции современного естествознания	Знает: основные законы и специфику современного естествознания, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе Умеет: обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации, применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели Имеет практический опыт: использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии, проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства
Социология	Знает: методы и технологии социологических исследований, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг, проводить социологические исследования рынка туристских услуг Имеет практический опыт: использования социологических методов в профессиональной деятельности, проведения

	социологических исследований потребительского рынка туристских услуг
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта
Производственная практика (сервисная) (4 семестр)	Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя Имеет практический опыт:

	продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 74,75 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		6	7
Общая трудоёмкость дисциплины	144	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	64	32	32
Лекции (Л)	0	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	64	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	69,25	35,75	33,5
Подготовка к зачету (6 семестр)	15	15	0
Экскурсия в отель 3*	6	6	0
Решение семестрового задания	16	0	16
Подготовка к экзамену (7 семестр)	17,5	0	17,5
Подготовка к практическим занятиям	14,75	14,75	0
Консультации и промежуточная аттестация	10,75	4,25	6,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Правовое обеспечение гостиничной деятельности. Классификация средств размещения	32	0	32	0
2	Деловой этикет. Стандарты обслуживания. Гостиничные	32	0	32	0

	программы				
--	-----------	--	--	--	--

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Международные гостиничные правила	2
2	1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий	2
3	1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2
4	1	Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"	2
5	1	Гражданский кодекс РФ в части регулирования гостиничной деятельности	2
6	1	Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан, лиц без гражданства в Российской Федерации, правила осуществления регистрации граждан Российской Федерации	2
7	1	Знакомство с программой Контур.ФМС для постановки на учет иностранных граждан и граждан Российской Федерации.	2
8	1	Классификация гостиничных предприятий в России и в других странах	2
9	1	Классификация гостиниц и иных средств размещения в РФ, согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	2
10	1	Основные требования к гостиницам 1 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	2
11	1	Основные требования к гостиницам 2 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	2
12	1	Основные требования к гостиницам 3 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	2
13	1	Основные требования к гостиницам 4 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	2
14	1	Основные требования к гостиницам 5 * согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	2
15	1	Классификация отеля Ibis Styles 3* после экскурсии. Классификация отеля Holiday Inn 4* после экскурсии.	2
16	1	Анализ сайта индивидуального отеля со стороны потребителя и продавца, плюсы и минусы, рекомендации по улучшению.	2
17	2	Правила делового этикета	2
18	2	Ответы на сообщения гостей в почте Outlook, мессенджерах, социальных сетях	2
19	2	Составление анкеты для выявления удовлетворенности гостя в google формах	2
20	2	Чек-листы для проверки отеля. Создание чек-листа.	2

21	2	Стандарты обслуживания. Анализ стандартов международного сетевого отеля Holiday Inn.	2
22	2	Создание стандартов для службы приема и размещения (внешний вид, поведение и тд).	2
23	2	Поиск онлайн-обучений, форумов, семинаров в сети интернет для изучения новшеств гостиничного бизнеса. Просмотр одного онлайн курса	2
24	2	Тарифы. Rack Rate, Bag, сетка тарифов	2
25	2	Изучение автоматических систем управления гостиницей (АСУ) Эдельвейс. Шахматка, таблица. Карточка резервирования.	2
26	2	Изучение автоматических систем управления гостиницей (АСУ) Эдельвейс. Создание индивидуального бронирования. Создание группового бронирования. Изменение бронирования, удаление.	2
27	2	Изучение автоматических систем управления гостиницей (АСУ) Эдельвейс. Отчет по питанию. Отчет горничных. Отчет менеджера. Отчет директора. Счета. Отчетные документы. Анкеты 5Г, 7Г. Архив. Бухгалтерия.	2
28	2	Менеджер каналов.Travelline.	2
29	2	Изучение экстранета в различных системах бронирования. Bronevik, Booking.com, Expedia. Изучение CRM программ.	2
30	2	Управление доходом в отеле, содержание отчета менеджера, отчета директора	2
31	2	Ключевые показатели эффективности отеля. Расчет этих показателей. Составление таблицы Excel для расчета показателей эффективности отеля	2
32	2	Решение задач-кейсов на определение эффективности объекта. Игра для отельеров Hotel us на знание терминов, специфических обозначений для закрепления материала	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к зачету (6 семестр)	Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Николенко,	6	15

	П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].		
Экскурсия в отель 3*	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	6	6
Решение семестрового задания	Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	7	16
Подготовка к экзамену (7 семестр)	Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов /	7	17,5

	В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].		
Подготовка к практическим занятиям	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	6	14,75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	6	Текущий контроль	Постановка на учет иностранного гражданина в программе Контур.ФМС	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной	зачет

						ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
2	6	Текущий контроль	Практическое решение ситуации, встречающихся в работе отеля	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	зачет
3	6	Текущий контроль	Анализ разговора с сотрудником отдела бронирования	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	зачет
4	6	Текущий контроль	Классификация средства	1	5	5 баллов- Работа выполнена	зачет

			размещения после экскурсии в отель 3*.			полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
5	6	Текущий контроль	Классификация средства размещения после экскурсии в отель 4*.	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	зачет
6	6	Текущий контроль	Ситуация на классификацию средства размещения	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.	зачет

						4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
7	6	Промежуточная аттестация	Тест по итогам семестра	-	40	1 вопрос- 2 балла 60-100%- тест сдан, студент владеет информацией, умеет применять ее. 0-59% - тест не сдан, студент плохо усвоил материал, не может ответить на вопросы.	зачет
8	7	Текущий контроль	Анализ рекламаций поступивших в отель	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	зачет
9	7	Текущий контроль	Анализ отзывов выбранного отеля	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена	зачет

						одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
10	7	Промежуточная аттестация	Устное собеседование по вопросам	-	5	5 баллов- Студент отвечает правильно на вопросы, может обосновать свой ответ, понимает материал, применяет знания на практике, излагает материал последовательно, с точки зрения норм литературного языка. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- отвечает на вопросы, но есть неточности, неуверенность. Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- отвечает на вопросы не совсем верно, не знает материал. Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Отвечает на вопросы с трудом, не понимает материал и не умеет пользоваться знаниями, полученными во время практических занятий. Допущены грубые ошибки. 1 балл- не ответил на вопросы, не знает материал.	зачет
11	7	Текущий контроль	Формирование тарифов для отеля	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной	экзамен

						ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
12	7	Текущий контроль	Бронирование номера в программе Эдельвейс	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	экзамен
13	7	Текущий контроль	Групповое бронирование в программе Эдельвейс	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	экзамен
14	7	Текущий контроль	Изменение тарифов в программе	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие	экзамен

			Travelline			одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	
15	7	Промежуточная аттестация	Разработка тарифов для городского отеля, их защита и обоснование.	-	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. 2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. 1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Защита разработанных стандартов обслуживания для персонала гостиницы	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения
зачет	Тестирование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения
зачет	Тестирование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
УК-2	Знает: объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		+	+				+			+	+		+		
УК-2	Умеет: выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		+	+								+				
УК-2	Имеет практический опыт: использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	+	+	+								+			+	+
УК-6	Знает: сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма			+					+	+	+					+
УК-6	Умеет: осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач			+					+	+						+
УК-6	Имеет практический опыт: существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития			+					+	+						+
ПК-4	Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице												+			+
ПК-4	Умеет: применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия												+			+
ПК-4	Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения												+			+
ПК-8	Знает: алгоритм проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ					+	+	+	+							+
ПК-8	Умеет: проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ					+	+	+	+							+
ПК-8	Имеет практический опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ					+	+	+	+							+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент орг." А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 4-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2008. - 198, [1] с.

б) дополнительная литература:

1. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - М.: Филоматис, 2004. - 333 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Гостиничное дело журнал Академия торговли и внешнеэкономических связей журнал. - М., 2013-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Классификация отелей Постановление Правительства РФ № 1860 от 18.11.2021

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Классификация отелей Постановление Правительства РФ № 1860 от 18.11.2021

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/471519
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/488091
3	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/495961
4	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее

		образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/477769
--	--	--

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ООО "Эделинк"-Учебная версия АСУ Эдельвейс. Автоматизированная система управления гостиницей(бессрочно)
4. ООО "САМО-Софт"-САМО-тур(01.01.2100)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Парты, стулья, доска