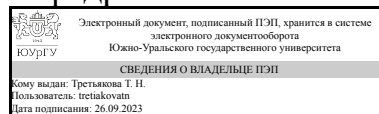


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



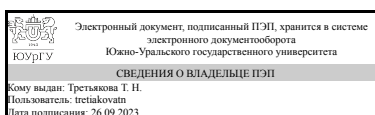
Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины** 1.Ф.П0.21.02 Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах  
**для направления** 43.03.03 Гостиничное дело  
**уровень** Бакалавриат  
**профиль подготовки** Гостиничная деятельность  
**форма обучения** заочная  
**кафедра-разработчик** Туризм и социально-культурный сервис

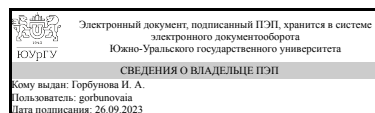
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
старший преподаватель



И. А. Горбунова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины - изучение принципов функционирования службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, координация деятельности отдела, а также овладение методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в санаторно-курортных комплексах. Задачи - дать студентам представление о специфике работы службы приема и размещения, ознакомить их с основными функциями службы, определить организационную структуру службы, раскрыть содержание должностных инструкций сотрудников, выявить особенности функционирования службы в современных условиях. Изучить деятельность основных служб предприятий санаторно-курортного комплекса. Ознакомиться с системой приема, регистрации и размещения, основными типами конфликтов и их причинами. Изучить виды и методы оплаты за предоставленные услуги, особенности приема и размещения индивидуальных и туристических групп.

## Краткое содержание дисциплины

Процедура приема на работу в службу приема и размещения. Требования, предъявляемые к кандидатам на работу. График работы служащих данной службы. Меры по совершенствованию обслуживания проживающих. Иерархия подчинения служащих. Должности начальника отдела бронирования, старшего администратора: функциональные обязанности, виды работ, круг решаемых проблем и вопросов. Материальная ответственность персонала. Основные типы конфликтов и их причины.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                                    | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Знает: виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов<br>Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов<br>Имеет практический опыт: деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов |
| ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей                                               | Знает: виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах<br>Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах<br>Имеет практический опыт: проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в                          |

|  |                                |
|--|--------------------------------|
|  | санаторно-курортных комплексах |
|--|--------------------------------|

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Перечень последующих дисциплин, видов работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Русский язык и культура речи,<br>Организация культурно-досуговой деятельности,<br>Организация обслуживания в гостиницах,<br>Речевая коммуникация,<br>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации,<br>Курортно-рекреационные ресурсы,<br>Иностранный язык,<br>Иностранный язык (второй),<br>Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства,<br>Деловой иностранный язык,<br>Производственная практика (сервисная) (6 семестр) | Фирменный стиль гостиничного предприятия,<br>Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах,<br>Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов,<br>Организация инженерной службы гостиницы,<br>Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства,<br>Имидж санаторно-курортных комплексов,<br>Организация вспомогательных служб гостиницы,<br>Производственная практика (преддипломная) (10 семестр) |

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

| Дисциплина                                                    | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| Организация культурно-досуговой деятельности                  | Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного                                                                                                                                                                                           |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>предприятия Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Имеет практический опыт: использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице</p>                    |
| Иностранный язык               | <p>Знает: основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные различия письменной и устной речи Умеет: продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка Имеет практический опыт: использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала; интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации</p> |
| Курортно-рекреационные ресурсы | <p>Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта,</p>                                                                                                                                                                                                          |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства | <p>Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий</p> <p>Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий</p> <p>Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий</p> |
| Речевая коммуникация                                   | <p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг</p> <p>Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации</p> <p>Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Организация обслуживания в гостиницах                  | <p>Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения</p> <p>Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | услуг потребителю Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Деловой иностранный язык                          | Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому общению Имеет практический опыт: стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий |
| Иностранный язык (второй)                         | Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в устной и письменной формах в профессиональной сфере                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Русский язык и культура речи                      | Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику русского языка Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики русского языка Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Производственная практика (сервисная) (6 семестр) | Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>на предприятии гостиничной индустрии, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

| Вид учебной работы            | Всего часов | Распределение по семестрам |
|-------------------------------|-------------|----------------------------|
|                               |             | в часах                    |
|                               |             | Номер семестра             |
|                               |             | 8                          |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 108         | 108                        |
| Аудиторные занятия:           | 12          | 12                         |

|                                                                            |      |         |
|----------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| Лекции (Л)                                                                 | 8    | 8       |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4    | 4       |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                   | 0    | 0       |
| Самостоятельная работа (СРС)                                               | 87,5 | 87,5    |
| подготовка к экзамену                                                      | 48   | 48      |
| подготовка к практическим занятиям                                         | 39,5 | 39,5    |
| Консультации и промежуточная аттестация                                    | 8,5  | 8,5     |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                   | -    | экзамен |

## 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины                                                         | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|----|----|
|           |                                                                                          | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Особенности функционирования службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах | 12                                        | 8 | 4  | 0  |

### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                                                                                               | Кол-во часов |
|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Организация службы приема и размещения санаторно-курортного комплекса. Функции приема и размещения гостей. Виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах                                                                                                      | 2            |
| 2        | 1         | Деловая коммуникация в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов. Стандартный диалог работника службы приема и размещения при размещении и выезде гостя. Особенности работы с «трудными гостями». Жалобы и их категории. Правила при рассмотрении жалоб гостей.       | 2            |
| 3        | 1         | Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Регистрации по прибытии граждан РФ и иностранных граждан                                                                                                                                                                                                | 2            |
| 4        | 1         | Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Источники бронирования. Типы бронирования. Процесс бронирования номеров. Аннуляция. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. Стандартный диалог работника службы приема и размещения при бронировании номера. | 2            |

### 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                                                                                                     | Кол-во часов |
|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Правила предоставления гостиничных услуг. Организация рабочего места службы приема и размещения. Разработка вариантов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения в зависимости от класса предприятия размещения                                                      | 2            |
| 2         | 1         | Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Основные стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения | 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 экзамену              | Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477909">https://urait.ru/bcode/477909</a> Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/484924">https://urait.ru/bcode/484924</a> | 8       | 48           |
| подготовка к практическим занятиям | Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477254">https://urait.ru/bcode/477254</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8       | 39,5         |

## 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 | 8 | Текущий контроль | экзамен | 1 | 2 | <p>Отлично: Для получения оценки «5» (отлично) студент должен: составлять полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов.</p> <p>Хорошо: Для получения оценки «4» (хорошо) студент показывает знания всего изученного программного материала; даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.</p> <p>Удовлетворительно: Для получения оценки «3 » (удовлетворительно) студент усвоил основное содержание учебного материала, но имеет пробелы в усвоении материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.</p> <p>Неудовлетворительно: Для получения оценки «2 » (неудовлетворительно) не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и</p> | экзамен |

|   |   |                          |                        |   |    |                                                                                                                                                                          |         |
|---|---|--------------------------|------------------------|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |   |                          |                        |   |    | обобщений; не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; имеет слабо сформированные и неполные знания. |         |
| 2 | 8 | Промежуточная аттестация | Практическое задание 1 | - | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно   | экзамен |
| 3 | 8 | Текущий контроль         | Практическое задание 2 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно   | экзамен |
| 4 | 8 | Текущий контроль         | Практическое задание 3 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно   | экзамен |
| 5 | 8 | Текущий контроль         | Практическое задание 4 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно   | экзамен |
| 6 | 8 | Текущий контроль         | Практическое задание 5 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно   | экзамен |
| 7 | 8 | Текущий контроль         | Практическое задание 6 | 1 | 27 | Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично<br>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо<br>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно<br>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно   | экзамен |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения         | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| экзамен                      | устный ответ по теме вопроса | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                  | № KM |   |   |   |   |   |   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                      | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| УК-4        | Знает: виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов            | +    | + | + |   |   | + | + |
| УК-4        | Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов | +    |   |   |   | + |   | + |
| УК-4        | Имеет практический опыт: деловой коммуникации в рамках должностных                                                                   |      |   |   |   | + | + | + |

|      |                                                                                                                                                           |    |  |  |  |   |  |    |  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|--|---|--|----|--|
|      | обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов                                                                                    |    |  |  |  |   |  |    |  |
| ПК-1 | Знает: виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах                                              | ++ |  |  |  |   |  | ++ |  |
| ПК-1 | Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах                   | +  |  |  |  | + |  | +  |  |
| ПК-1 | Имеет практический опыт: проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах | +  |  |  |  |   |  | ++ |  |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

Не предусмотрена

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

### Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы      | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Основная литература | Образовательная платформа Юрайт          | Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство |

|   |                           |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                           |                                 | Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477254">https://urait.ru/bcode/477254</a>                                                                                                                                                               |
| 2 | Дополнительная литература | Образовательная платформа Юрайт | Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/484924">https://urait.ru/bcode/484924</a> |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий                     | № ауд.   | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                                      |
|---------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Экзамен                         | 308 (7Р) | Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24 |
| Лекции                          | 308 (7Р) | Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24 |
| Практические занятия и семинары | 308 (7Р) | Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24 |