

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Юрьевна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный университет высшего образования»

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:21

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий

**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** Б1.В.01.01 Гостиничное дело

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Методический отдел УМУ

« 14 » \_\_\_\_\_ 20 20 г.

\_\_\_\_\_ /Кашничева/

Научная библиотека СГЭУ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ /Д.В. Ралык/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Гостиничное дело входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Товароведение потребительских товаров, Теоретические основы товароведения, Статистика

Последующие дисциплины по связям компетенций: Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Экономика предприятий сервиса, Бухгалтерский учет и налогообложение предприятий сервиса, Современные технологии продажи гостиничных и ресторанных услуг, Исследования рынка гостиничных и ресторанных услуг, Логистика в сервисе, Организация культурно-массовых мероприятий, Анимационные услуги

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Гостиничное дело в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>			
<b>Описание ИДК</b>	<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть (иметь навыки)</b>
ПК-УВ-2 ИДК1 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания	ПК УВ2з1: Знать принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	ПК УВ2у1: Уметь использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания	ПК УВ2в1: Владеть организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг
ПК-УВ-2 ИДК2 Проводит оценку эффективности деятельности департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания	ПК УВ2з2: Знать методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации	ПК УВ2у2: Уметь анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания	ПК УВ2в2: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания

		действующей системе классификации или системе менеджмента качества	
ПК-УВ-2 ИДК3 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания. Проводит оценку эффективности деятельности департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания	ПК УВ2з3: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации	ПК УВ2у3: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества	ПК УВ2в3: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК-УВ-1 ИДК1 Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания	ПК УВ1з1: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания	ПК УВ1у1: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания	ПК УВ1в1: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах
ПК-УВ-1 ИДК2	ПК УВ1з2: Стратегические и тактические методы управления	ПК УВ1у2: Анализировать	ПК УВ1в2: Формирование системы

Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов в гостиничных комплексах	деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса	потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания
ПК-УВ-1 ИДКЗ Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания. Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов в гостиничных комплексах	ПК УВ1з3: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса	ПК УВ1у3: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	ПК УВ1в3: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.	
	Сем 5	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	73.15/2.03	58.4/1.62
Занятия лекционного типа	36/1	28/0.78

Занятия семинарского типа	36/1	28/0.78
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	67.85/1.88	37.6/1.04
Промежуточная аттестация	39/1.08	48/1.33
Вид промежуточной аттестации:		
Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	180	144
Зачетные единицы	5	4

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.	
	Сем 5	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	17.15/0.48	22.4/0.62
Занятия лекционного типа	4/0.11	4/0.11
Занятия семинарского типа	12/0.33	16/0.44
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	124.85/3.47	150.6/4.18
Промежуточная аттестация	2/0.06	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:		
Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144	180
Зачетные единицы	4	5

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Гостиничное дело представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Основы гостиничного дела	32	32			55	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ2 ИДК2, ПК УВ2 ИДК3, ПК УВ1 ИДК1, ПК УВ1 ИДК2, ПК УВ1 ИДК3
2.	Гостиничная деятельность	32	32			50,45	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ2 ИДК2, ПК УВ2 ИДК3, ПК УВ1 ИДК1, ПК УВ1 ИДК2, ПК УВ1 ИДК3
	Контроль	87					

	<b>Итого</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>0.55</b>	<b>3</b>	<b>105.4 5</b>	
--	--------------	-----------	-----------	-------------	----------	----------------	--

**заочная форма**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Основы гостиничного дела	4	14			140	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ2 ИДК2, ПК УВ2 ИДК3, ПК УВ1 ИДК1, ПК УВ1 ИДК2, ПК УВ1 ИДК3	
2.	Гостиничная деятельность	4	14			135,45	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ2 ИДК2, ПК УВ2 ИДК3, ПК УВ1 ИДК1, ПК УВ1 ИДК2, ПК УВ1 ИДК3	
	Контроль	9						
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>0.55</b>	<b>3</b>	<b>275.4 5</b>		

**4.2 Содержание разделов и тем**

**4.2.1 Контактная работа**

**Тематика занятий лекционного типа**

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Основы гостиничного дела	лекция	Теоретические основы гостиничного дела
		лекция	История гостиничного бизнеса
		лекция	Типология, функции и классификация средств размещения. Концептуальные и специальные средства размещения
		лекция	Номерной фонд и его оснащение
		лекция	Нормативно-правовая база средств размещения
		лекция	Здания и сооружения средств размещения
		лекция	Основные службы средств размещения
		лекция	Вспомогательные и специальные службы средств размещения
		лекция	Экономика средства размещения
2.	Гостиничная деятельность	лекция	Распорядок для клиентов, их типология
		лекция	Распорядок для сотрудников, их профессиональная этика
		лекция	PR-деятельность средств

			размещения
		лекция	Средства размещения мира, России и Самарской области
		лекция	Лицензирование, стандартизация и сертификация гостиничной деятельности
		лекция	Услуги питания в средствах размещения
		лекция	Дополнительные услуги средств размещения
		лекция	Конфликтные ситуации и их разрешение
		лекция	Сторонние участники гостиничного бизнеса

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Основы гостиничного дела	практическое занятие	Теоретические основы гостиничного дела
		практическое занятие	История гостиничного бизнеса
		практическое занятие	Типология, функции и классификация средств размещения. Концептуальные и специальные средства размещения
		практическое занятие	Номерной фонд и его оснащение
		практическое занятие	Нормативно-правовая база средств размещения
		практическое занятие	Здания и сооружения средств размещения
		практическое занятие	Основные службы средств размещения
		практическое занятие	Вспомогательные и специальные службы средств размещения
		практическое занятие	Экономика средства размещения
2.	Гостиничная деятельность	практическое занятие	Распорядок для клиентов, их типология
		практическое занятие	Распорядок для сотрудников, их профессиональная этика
		практическое занятие	PR-деятельность средств размещения
		практическое занятие	Средства размещения мира, России и Самарской области
		практическое занятие	Лицензирование, стандартизация и сертификация гостиничной деятельности
		практическое занятие	Услуги питания в средствах размещения
		практическое занятие	Дополнительные услуги средств размещения
		практическое занятие	Конфликтные ситуации и их разрешение

		практическое занятие	Сторонние участники гостиничного бизнеса
--	--	----------------------	---

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Основы гостиничного дела	- подготовка докладов - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Гостиничная деятельность	- подготовка докладов - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432903>

#### Дополнительная литература

Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446040>

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430919>

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. Visio Std 2007 Russian OLP NL AE
4. Moodle (Moodle is provided freely as Open Source software, under the GNU General Public License)
5. 7-Zip (free software with open source)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

#### **5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

#### **5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ Лабораторное оборудование
---	--

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Гостиничное дело:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+
	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК-УВ-2 ИДК1 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания	Пороговый	ПК УВ2з1: Знать принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания,	ПК УВ2у1: Уметь использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания	ПК УВ2в1: Владеть организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества

		способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам		услуг
ПК-УВ-2 ИДК2 Проводит оценку эффективности деятельности департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания	Базовый	ПК УВ2з2: Знать методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации	ПК УВ2у2: Уметь анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества	ПК УВ2в2: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания
ПК-УВ-2 ИДК3 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания. Проводит оценку эффективности деятельности департаментов	Повышенный	ПК УВ2з3: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на	ПК УВ2у3: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работу по подтверждению соответствия	ПК УВ2в3: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.

гостиничных комплексов и предприятий питания		предприятия регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации	гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества	Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания
--	--	--	---	---

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК-УВ-1 ИДК1 Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания	Пороговый	ПК УВ1з1: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания	ПК УВ1у1: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания	ПК УВ1в1: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах
ПК-УВ-1 ИДК2 Осуществляет анализ, планирование	Базовый	ПК УВ1з2: Стратегические и тактические методы управления	ПК УВ1у2: Анализировать потребности гостиничного комплекса и	ПК УВ1в2: Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности

<p>, контроль и организацию деятельности департаментов в гостиничных комплексах</p>		<p>деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса</p>	<p>предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг</p>	<p>департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания</p>
<p>ПК-УВ-1 ИДКЗ Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов в гостиничных комплексах и предприятий питания. Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов в гостиничных комплексах</p>	<p>Повышенный</p>	<p>ПК УВ1з3: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного</p>	<p>ПК УВ1у3: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг</p>	<p>ПК УВ1в3: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания</p>

		сервиса		
--	--	---------	--	--

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Основы гостиничного дела	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ2 ИДК2, ПК УВ2 ИДК3, ПК УВ1 ИДК1, ПК УВ1 ИДК2, ПК УВ1 ИДК3	Оценка докладов. Устный/письменный опрос. Тестирование.	Зачёт Экзамен
2.	Гостиничная деятельность	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ2 ИДК2, ПК УВ2 ИДК3, ПК УВ1 ИДК1, ПК УВ1 ИДК2, ПК УВ1 ИДК3	Оценка докладов. Устный/письменный опрос. Тестирование.	Зачёт Экзамен

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Основы гостиничного дела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность, формы и принципы организации гостиничного дела.</li> <li>2. Нормативно-правовое регулирование гостиничного дела.</li> <li>3. Виды государственного регулирования гостиничного дела.</li> <li>4. Гостиничное дело в дореволюционной России.</li> <li>5. Гостиничное дело в СССР (1918-1991 гг.).</li> <li>6. Современное гостиничное дело в России.</li> </ol>
Гостиничная деятельность	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Анализ конкретного средства размещения.</li> <li>8. Сравнение конкретных средств размещения.</li> <li>9. Анализ конкретного комплекса средств размещения (в стране, регионе и т.п.).</li> <li>10. Изучение конкретных нестандартных ситуаций в жизни средства размещения.</li> <li>11. Выявление перспектив и новых тенденций в работе средств размещения.</li> </ol>

#### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Основы гостиничного дела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теоретические основы гостиничного дела.</li> <li>2. История гостиничного бизнеса в мире, России и самарском крае.</li> <li>3. Типология, функции и классификация средств размещения.</li> <li>4. Номерной фонд и его оснащение.</li> <li>5. Нормативно-правовая база средств размещения.</li> <li>6. Здания и сооружения средств размещения.</li> <li>7. Основные службы средства размещения.</li> <li>8. Вспомогательные и специальные службы средства размещения.</li> <li>9. Экономика средств размещения (SWOT-анализ, формулы расчётов стоимости товара).</li> <li>10. Распорядок для клиентов, их типология.</li> </ol>

	11. Распорядок для сотрудников, их профессиональная этика.
Гостиничная деятельность	12. PR-деятельность средств размещения. 13. Средства размещения мира, России и Самарской области. 14. Лицензирование, стандартизация и сертификация гостиничной деятельности и услуг. 15. Услуги питания в средствах размещения, тарифы размещения. 16. Дополнительные услуги в средствах размещения. 17. Конфликтные ситуации и их разрешение. 18. Сторонние участники гостиничного бизнеса: эксперты, власть, общественность. 19. Концептуальные средства размещения. 20. Научные исследования в гостиничном бизнесе. 21. Специальные средства размещения. 22. Средства размещения как часть туристско-рекреационного кластера.

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>)**

«Звёздная» система классификации средств размещения, распространённая в большинстве стран, основана на национальной классификации:

Франции  
Великобритании  
России  
Италии

К средствам размещения не относится:  
круизный лайнер  
турбаза  
прогулочный катамаран дневного отдыха  
поезд дальнего следования

Самое распространённое средство размещения класса «эконом»:  
отель  
кемпинг  
лайнер  
санаторий

Английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «hospice», что означает:  
странноприимный дом  
тюрьма  
замок  
лепрозорий

Большая часть хостелов расположена в:  
Африке  
Европе  
России  
Америке

Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:  
Лас-Вегасе  
Москве  
Мадриде  
Лондоне

В Великобритании классность средства размещения удостоверяют:

звёзды  
короны  
кресты  
львы

В Греции пользуется популярностью система классификации:

из звёзд  
из корон  
из терминов  
из букв

В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

Германия  
Испания  
Италия  
Франция

Возглавляет работу гостиничного комплекса:

владелец  
генеральный директор (генеральный менеджер)  
портье  
акционер

Гостиничную службу общественного питания возглавляет:

шеф-повар.  
директор  
администратор  
генеральный директор (генеральный менеджер)

Деятельность по подтверждению соответствия качества обслуживания в средства размещения установленным требованиям определяется как:

лицензирование  
сертификация  
аккредитация  
квалификация

Из перечисленных видов услуг, основные группы услуг гостиничного комплекса включают в себя:

бытовое обслуживание  
досуг  
питание  
размещение

Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:

низшая  
лучшая  
вторая  
шестая

Качественным параметром стандарта гостиниц является \_\_\_\_ разрядности:

уровень  
стадия  
тип  
категория

Коммерческая служба занимается вопросами:

охраны порядка

маркетинговой политики и финансового анализа  
уборкой номеров  
приема и размещения гостей

Служба «хаускипинг» занимается вопросами:  
охраны порядка  
маркетинговой политики и финансового анализа  
уборкой номеров  
приема и размещения гостей

Служба безопасности занимается вопросами:  
охраны порядка  
маркетинговой политики и финансового анализа  
уборкой номеров  
приема и размещения гостей

Служба «ресепшн» занимается вопросами:  
охраны порядка  
маркетинговой политики и финансового анализа  
уборкой номеров  
приема и размещения гостей

Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является:  
Holiday Inns (Holiday Corporation)  
Accor Group  
Азимут  
Kempinsky

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

**Тематика контрольных работ**

### **6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Вопросы</b>
Основы гостиничного дела	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Теоретические основы гостиничного дела.</li><li>2. История гостиничного бизнеса в мире, России и самарском крае.</li><li>3. Типология, функции и классификация средств размещения.</li><li>4. Номерной фонд и его оснащение.</li><li>5. Нормативно-правовая база средств размещения.</li><li>6. Здания и сооружения средств размещения.</li><li>7. Основные службы средства размещения.</li><li>8. Вспомогательные и специальные службы средства размещения.</li><li>9. Экономика средств размещения (SWOT-анализ, формулы расчётов стоимости товара).</li><li>10. Распорядок для клиентов, их типология.</li><li>11. Распорядок для сотрудников, их профессиональная этика.</li></ol>
Гостиничная деятельность	<ol style="list-style-type: none"><li>12. PR-деятельность средств размещения.</li><li>13. Средства размещения мира, России и Самарской области.</li><li>14. Лицензирование, стандартизация и сертификация гостиничной деятельности и услуг.</li><li>15. Услуги питания в средствах размещения, тарифы размещения.</li><li>16. Дополнительные услуги в средствах размещения.</li><li>17. Конфликтные ситуации и их разрешение.</li></ol>

	<p>18. Сторонние участники гостиничного бизнеса: эксперты, власть, общественность.</p> <p>19. Концептуальные средства размещения.</p> <p>20. Научные исследования в гостиничном бизнесе.</p> <p>21. Специальные средства размещения.</p> <p>22. Средства размещения как часть туристско-рекреационного кластера.</p>
--	--

#### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Основы гостиничного дела	<p>1. Теоретические основы гостиничного дела.</p> <p>2. История гостиничного бизнеса в мире, России и самарском крае.</p> <p>3. Типология, функции и классификация средств размещения.</p> <p>4. Номерной фонд и его оснащение.</p> <p>5. Нормативно-правовая база средств размещения.</p> <p>6. Здания и сооружения средств размещения.</p> <p>7. Основные службы средства размещения.</p> <p>8. Вспомогательные и специальные службы средства размещения.</p> <p>9. Экономика средств размещения (SWOT-анализ, формулы расчётов стоимости товара).</p> <p>10. Распорядок для клиентов, их типология.</p> <p>11. Распорядок для сотрудников, их профессиональная этика.</p>
Гостиничная деятельность	<p>12. PR-деятельность средств размещения.</p> <p>13. Средства размещения мира, России и Самарской области.</p> <p>14. Лицензирование, стандартизация и сертификация гостиничной деятельности и услуг.</p> <p>15. Услуги питания в средствах размещения, тарифы размещения.</p> <p>16. Дополнительные услуги в средствах размещения.</p> <p>17. Конфликтные ситуации и их разрешение.</p> <p>18. Сторонние участники гостиничного бизнеса: эксперты, власть, общественность.</p> <p>19. Концептуальные средства размещения.</p> <p>20. Научные исследования в гостиничном бизнесе.</p> <p>21. Специальные средства размещения.</p> <p>22. Средства размещения как часть туристско-рекреационного кластера.</p>

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ1 ИДК1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПК УВ2 ИДК3, ПК УВ1 ИДК3
«хорошо»	ПК УВ2 ИДК2, ПК УВ1 ИДК2
«удовлетворительно»	ПК УВ2 ИДК1, ПК УВ1 ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне