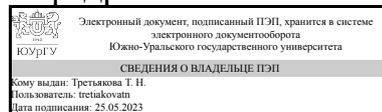


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

уровень Бакалавриат

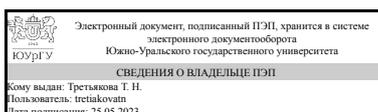
профиль подготовки Гостиничная деятельность

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

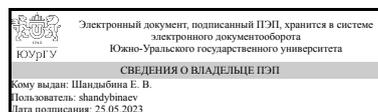
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
доцент



Е. В. Шандыбина

## 1. Цели и задачи дисциплины

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

## Краткое содержание дисциплины

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

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

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

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

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Организация предпринимательской деятельности,  Конфликтология,  Социально-экономическая география современного мира,  Психология,  Курортно-рекреационные ресурсы,  Менеджмент,  Экономика,  Правоведение,  Основы исследовательской деятельности,  Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями,  Концепции современного естествознания,  Основы медицинских знаний,  Социология,  Политология,  Основы туризма и гостеприимства,  Сервисология,  Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации,  Производственная практика (сервисная) (6 семестр)</p>	<p>Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства,  Организация инженерной службы гостиницы,  Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов,  Организация вспомогательных служб гостиницы,  Производственная практика (преддипломная) (10 семестр)</p>

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

Дисциплина	Требования
------------	------------

<p>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Знает: понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий Умеет: организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя</p>
<p>Основы исследовательской деятельности</p>	<p>Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии</p>
<p>Сервисология</p>	<p>Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей , понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека , иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей , эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, определять потребительский статус услуг Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг</p>
<p>Психология</p>	<p>Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека, психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания</p>

	<p>собственных психологических особенностей управления временем Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности, использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности, развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста</p>
<p>Менеджмент</p>	<p>Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, принятия решений в профессиональной деятельности</p>
<p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p>	<p>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</p>

	<p>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</p>
<p>Концепции современного естествознания</p>	<p>Знает: основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе, основные законы и специфику современного естествознания Умеет: применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации Имеет практический опыт: проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства, использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии</p>
<p>Конфликтология</p>	<p>Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия, использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде, объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов</p>
<p>Основы туризма и гостеприимства</p>	<p>Знает: структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства, анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства Умеет: анализировать и</p>

	<p>систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме</p>
<p>Основы медицинских знаний</p>	<p>Знает: основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой медицинской помощи, основные категории здорового образа жизни Умеет: определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи, использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи Имеет практический опыт: оказания неотложной помощи при наиболее распространённых патологических состояниях, оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения</p>
<p>Организация предпринимательской деятельности</p>	<p>Знает: основы организации предпринимательской деятельности Умеет: систематизировать и определять факторы предпринимательской деятельности Имеет практический опыт: использования приемов и методов оценки предпринимательской деятельности</p>
<p>Социально-экономическая география современного мира</p>	<p>Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира , определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности</p>
<p>Курортно-рекреационные ресурсы</p>	<p>Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические</p>

	<p>возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг</p> <p>Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами</p> <p>Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека</p>
Правоведение	<p>Знает: антикоррупционное законодательство, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности</p> <p>Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм</p> <p>Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к коррективке профессиональной деятельности</p>
Экономика	<p>Знает: основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов, закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне</p> <p>Умеет: осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в</p>

	<p>соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы, использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности, анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики Имеет практический опыт: анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей, использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности, принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>
Социология	<p>Знает: понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности</p>
Политология	<p>Знает: основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально-экономические и культурно-религиозные факторы становления и развития государственной политики, основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли Умеет: проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок формирования идеологий и движений; определять оптимальные способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства ресурсов, ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе Имеет практический опыт: формирования непримиримой гражданской позиции ко всем</p>

	<p>проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости, определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности</p>
<p>Производственная практика (сервисная) (6 семестр)</p>	<p>Знает: технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии Умеет: выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, 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 Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных</p>

технологий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 26,75 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		7	8
Общая трудоёмкость дисциплины	144	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	8	8
Лекции (Л)	0	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	117,25	59,75	57,5
Подготовка к экзамену (8 семестр)	21,25	0	21,25
Подготовка к зачету (7 семестр)	24	24	0
Экскурсия в отель 3*	10	10	0
Решение семестрового задания	26,25	0	26,25
Подготовка к практическим занятиям	25,75	25,75	0
Экскурсия в отель 4*	10	0	10
Консультации и промежуточная аттестация	10,75	4,25	6,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	экзамен

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Гостиничные правила. Деловой этикет. Стандарты обслуживания.	8	0	8	0
2	Гостиничные программы.	8	0	8	0

##### 5.1. Лекции

Не предусмотрены

##### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан, лиц без гражданства в Российской Федерации, правила осуществления регистрации граждан Российской Федерации	1

2	1	Знакомство с программой Контур.ФМС для постановки на учет иностранных граждан и граждан Российской Федерации. Самостоятельная работа в программе Контур.ФМС. Постановка на учет иностранного гражданина и гражданина Российской Федерации	1
3	1	Основные требования к гостиницам 1 *- 5* согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"	2
4	1	Создание таблицы Excel либо Word для классификации средства размещения в качестве эксперта.	1
5	1	Документы для проведения классификации, сбор этих документов. Заключительная часть классификации, подготовка сертификата, актов для отеля.	1
6	1	Анализ сайта сетевого отеля со стороны потребителя и продавца, плюсы и минусы, рекомендации по улучшению. Анализ сайта индивидуального отеля со стороны потребителя и продавца, плюсы и минусы, рекомендации по улучшению.	1
7	1	Правила делового этикета. Ответы на сообщения гостей в почте Outlook, мессенджерах, социальных сетях	1
8	2	Ответы на отзывы на сайте Booking.com, 2ГИС, Tripadvisor. Составление анкеты для выявления удовлетворенности гостя в google формах	1
9	2	Проведение анализа отзывов, выявление слабых и сильных сторон отеля (1 городской отель, 1 загородный отель). Сводка и группировка полученных данных с использованием таблиц Excel. Вычисление средней оценки отеля по отзывам.	1
10	2	Чек-листы для проверки отеля. Создание чек-листа.	1
11	2	Стандарты обслуживания. Анализ стандартов международного сетевого отеля Holiday Inn. Создание стандартов для службы приема и размещения (внешний вид, поведение и тд).	1
12	2	Тарифы. Rack Rate, Var, сетка тарифов	1
13	2	Изучение автоматических систем управления гостиницей (АСУ) Эдельвейс. Шахматка, таблица. Карточка резервирования. Создание индивидуального бронирования. Создание группового бронирования. Изменение бронирования, удаление. Отчет по питанию. Отчет горничных. Отчет менеджера. Отчет директора. Счета. Отчетные документы. Анкеты 5Г, 7Г. Архив. Бухгалтерия.	1
14	2	Менеджер каналов.Travelline. Изучение экстранета в различных системах бронирования. Bronevik, Booking.com, Expedia	1
15	2	Управление доходом в отеле, содержание отчета менеджера, отчета директора. Ключевые показатели эффективности отеля. Расчет этих показателей. Составление таблицы Excel для расчета показателей эффективности отеля. Решение задач-кейсов на определение эффективности объекта	1

### 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 (8 семестр)	<p>Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	8	21,25
Подготовка к зачету (7 семестр)	<p>Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. М.: КнОРУС, 2008. Романов В.а., Цветкова С.н. Гостиничные комплексы: организация и функционирование. Ростов н/Д: Март, 2007. туризм и гостиничное хозяйство / под ред. л.В. Шматько. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	7	24
Экскурсия в отель 3*	<p>Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]</p>	7	10
Решение семестрового задания	<p>Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ;</p>	8	26,25

			под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].		
Подготовка к практическим занятиям			Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	7	25,75
Экскурсия в отель 4*			Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]	8	10

## 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-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	7	Текущий контроль	Постановка на учет иностранного гражданина в программе Контур.ФМС	1	5	5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или	зачет

						<p>непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	
2	7	Текущий контроль	Практическое решение ситуации, встречающихся в работе отеля	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	зачет
3	7	Текущий контроль	Анализ разговора с сотрудником отдела бронирования	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p>	зачет

						<p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	
4	7	Текущий контроль	Классификация средства размещения после экскурсии в отель 3*.	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	зачет
5	7	Текущий контроль	Ситуация на классификацию средства размещения	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	зачет
6	7	Проме-	Тест по итогам	-	40	1 вопрос- 2 балла	зачет

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

					<p>материал последовательно, с точки зрения норм литературного языка. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- отвечает на вопросы, но есть неточности, неуверенность. Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- отвечает на вопросы не совсем верно, не знает материал. Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Отвечает на вопросы с трудом, не понимает материал и не умеет пользоваться знаниями, полученными во время практических занятий. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- не ответил на вопросы, не знает материал.</p>		
10	8	Текущий контроль	Формирование тарифов для отеля	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	экзамен
11	8	Текущий контроль	Бронирование номера в программе Эдельвейс	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или</p>	экзамен

						<p>непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	
12	8	Текущий контроль	Групповое бронирование в программе Эдельвейс	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.</p> <p>2 балла- Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.</p> <p>1 балл- Работа выполнена не самостоятельно.</p>	экзамен
13	8	Текущий контроль	Изменение тарифов в программе Travelline	1	5	<p>5 баллов- Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>4 балла- Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета.</p> <p>3 балла- Допущены более одной</p>	экзамен



	действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений																			
УК-2	Имеет практический опыт: использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	++																		+ +
УК-6	Знает: сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма									+++										
УК-6	Умеет: осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач																			++
УК-6	Имеет практический опыт: существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития																			++
ПК-4	Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице																			+ +
ПК-4	Умеет: применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия																			+
ПК-4	Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения																			+ +
ПК-8	Знает: алгоритм проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ																			+++
ПК-8	Умеет: проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ																			+
ПК-8	Имеет практический опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ																			+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

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

#### б) дополнительная литература:

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

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

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

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Классификация отелей Постановление Правительства РФ № 1860 от 18.11.2021

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Классификация отелей Постановление Правительства РФ № 1860 от 18.11.2021

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <a href="https://urait.ru/bcode/471519">https://urait.ru/bcode/471519</a>
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <a href="https://urait.ru/bcode/488091">https://urait.ru/bcode/488091</a>
3	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <a href="https://urait.ru/bcode/495961">https://urait.ru/bcode/495961</a>
4	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <a href="https://urait.ru/bcode/477769">https://urait.ru/bcode/477769</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

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

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	471 (3)	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