

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Бардирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.07.2023 10:48:23
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d014f6269c98813e502697764

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Модуль Основы гостиничного дела

по дисциплине

Б1.О.07.02 Организация гостиничного дела

Направление подготовки

43.03.03-"Гостиничное дело"

Профиль подготовки

"Гостиничная деятельность"

Квалификация выпускника

уровень образования

Бакалавр

форма обучения

заочная

Год приема -2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.07.02. «Организация гостиничного дела» входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является теоретическим и методологическим основанием для других конкретных наук в сфере гостиничной деятельности.

Учебная дисциплина «Организация гостиничного дела» изучается на 1 курсе в двух семестрах.

Дисциплина Б1.О.07.02 Организация гостиничного дела модуля «Основы гостиничного дела» используется при формировании содержания государственной итоговой аттестации.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Значимость курса «Организация гостиничного дела» для бакалавров направления «Гостиничное дело» определяется необходимостью формирования у студентов научного представления об управлении как вида профессиональной деятельности.

Цели дисциплины:

- освоение студентами основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимства, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях;
- приобретение теоретических знаний и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения;
- формирование профессиональных компетенций, которые должен освоить обучающийся в области организации гостиничного дела, использования функциональных помещений гостиниц.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ОПК-2.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: основные понятия управления и тенденции современного менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с ценностями потребителя Владеть: приемами работы с источниками информации для определения целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 288/8 з.е. (академ. часов)

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Заочно 1 семестр	Заочно 2 семестр
4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем	144/4	144/4
4.1.1. аудиторная работа	8/0,2	8/0,2
в том числе:		
лекции	2/0,5	2/0,5
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	6/0,16	6/0,16
лабораторные занятия		
4.1.2. внеаудиторная работа		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	132/3,7	127/3,5
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену	4/0,1	9/0,25

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах) 1 семестр							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
		Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1	Организация гостиничного дела на разных этапах развития гостиничной индустрии, анализ современного состояния российского рынка гостиничных услуг. <i>Основы функциональной структуры гостиничного предприятия, его материальной среды и технологических решений</i>	X	144/4	X	2/0,5	X	6/0,16	X	X	X	132/3,7
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X		X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	4	X		X		X		X	X
	Итого:	X	144/4	X	2/0,5	X	6/0,16	X		X	132/3,7
№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах) 2 семестр							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
		Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1.	Практика организации работы основных гостиничных служб, актуальные требования к обслуживающему персоналу <i>Организация работы вспомогательных гостиничных служб, координация системы служб гостиницы</i>		144/4		2/0,5		6/0,16				127/3,5
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X		X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	9/0,25	X		X		X		X	X
	Итого:	X	144/4	X	2/0,5	X	6/0,16	X		X	127/3,5

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) (для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)

1.	Тема 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен.	1.1. Гостеприимство: понятие и структура 1.2. Национальные особенности гостеприимства
2.	Тема 2. История индустрии гостеприимства	2.1. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом 2.2. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России 2.3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса
3.	Тема 3. Системы классификации размещения средств	3.1. Международная классификация гостиниц и номеров 3.2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству 3.3. Специализированные средства размещения 3.4. Альтернативные средства размещения
4.	Тема 4. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	4.1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 4.2. Дизайн гостиничного интерьера 4.3. Современное состояние гостиничного дизайна в России
5.	Тема 5. Гостиница как технологическая система	5.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 5.2. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием 5.3. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства
6.	Тема 6. Службы предоставления основных услуг	6.1. Служба управления номерным фондом 6.2. Служба организации питания (food and beverage department) 6.3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя
7.	Тема 7. Службы предоставления дополнительных услуг	7.1. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы 7.2. Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице 7.3. Анимационные технологии в гостиничном сервисе 7.4. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах 7.5. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства 7.6. Формы экскурсионного сервиса в структуре
8.	Тема 8. Современные тенденции в гостиничной индустрии	8.1. Гостиничный сервис в условиях глобализации 8.2. Неординарные отели как аттрактор современного туризма 8.3. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг
9.	Тема 9. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	Основные службы гостиниц и их назначение
10.	Тема 10. Отдел бронирования	Отдел бронирования

11.	Тема № 11. Служба приёма и размещения гостиницы	Служба приёма и размещения гостиницы
12.	Тема № 12. Административно-хозяйственная служба гостиницы	Административно-хозяйственная служба гостиницы
13.	Тема № 13 Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
14.	Тема № 14. Служба безопасности в отеле	Служба безопасности в отеле

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
2.	Тема 2. История индустрии гостеприимства	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3.	Тема 3. Системы классификации средств размещения	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
4.	Тема 4. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
5.	Тема 5. Гостиница как технологическая система	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
6.	Тема 6. Службы предоставления основных услуг	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
7.	Тема 7. Службы предоставления дополнительных услуг	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
8.	Тема 8. Современные тенденции в гостиничной индустрии	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

9.	Тема 9. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
10.	Тема 10. Отдел бронирования	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
11.	Тема № 11. Служба приёма и размещения гостиницы	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
12.	Тема № 12. Административно-хозяйственная служба гостиницы	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
13.	Тема № 13 Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
14.	Тема № 14. Служба безопасности в отеле	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.2.1. Основная и дополнительная литература

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, указанных в литературе Аудит./самост.	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.)x100%)
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	<i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный //	8/132	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/code/517896	100%

2	<i>Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный //	8/132	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/code/511181	100%
3	Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст : электронный //	8/132	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/91341.html	100%
Дополнительная литература						
1	Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный //	8/132	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/75213.html	100%
2	Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный //	8/132	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129202.html	100%

3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>

5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс - ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Аудитория для практических занятий - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧГПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация

1.	Тема 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен.	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. История индустрии	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
3.	Тема 3. Системы классификации средств размещения	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
5.	Тема 5. Гостиница как технологическая система	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
6.	Тема 6. Службы предоставления основных услуг	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
7.	Тема 7. Службы предоставления дополнительных услуг	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
8.	Тема 8. Современные тенденции в гостиничной индустрии	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
9.	Тема 9. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
10.	Тема 10. Отдел бронирования	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
11.	Тема № 11. Служба приёма и размещения гостиницы	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
12.	Тема № 12. Административно-хозяйственная служба гостиницы	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
13.	Тема № 13 Организация и технология предоставления дополнительных услуг	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
14.	Тема № 14. Служба безопасности в отеле	ОПК-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	x	x	x
	<i>Учебная практика</i>	x	x	x
	<i>Производственная практика</i>	x	x	x

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1 Наименование оценочного средства: *тест*

- В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:
 - 3
 - 4
 - 2
- Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:
 - структура туристского рынка
 - рынок гостиничных услуг
 - ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
- Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:
 - 2
 - 4
 - В

4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
- а) портье, швейцары
 - б) горничные
 - в) бюро обслуживания
5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:
- а) Египет
 - б) Греция и Кипр
 - в) острова Юго-Восточной Азии
6. Самый высокий отель мира находится в:
- а) Гонконге
 - б) Сингапуре
 - в) Нью-Йорке
7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
- а) исполнительный директор
 - б) коммерческая служба
 - в) генеральный директор (генеральный менеджер)
8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
- а) Великобритания, Швейцария
 - б) Испания
 - в) Италия, Португалия
9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
- а) Англии
 - б) Германии
 - в) Франции
10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:
- а) 5
 - б) 3
 - в) 6
11. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:
- а) Hilton, Marriott, Sheraton +
 - б) Marriott, ETN, TUI
 - в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn
12. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:
- а) “люкс-апартамент”
 - б) “высшая”, “первая”
 - в) “люкс”

13. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:

- а) одна неделя
- б) один месяц
- в) 10 дней

14. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:

- а) Нью-Йорке
- б) Лондоне
- в) Лас-Вегасе

15. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:

- а) 4
- б) 5
- в) 3

II вариант.

1. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:

- а) странах Западной Европы
- б) в Северной Америке
- в) в юго – восточной Азии

2. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:

- а) 30
- б) 40
- в) 50

3. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны

4. В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:

- а) 30%
- б) 25%
- в) 35%

5. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

- а) 12 часов
- б) 10 часов
- в) 11 часов

6. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

- а) 40 млн. человек
- б) 50 млн. человек
- в) 60 млн. человек

7. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:
- а) “цифровая”
 - б) там нет системы классификации
 - в) “буквенная”
8. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:
- а) Австрия
 - б) Италия
 - в) Франция
9. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:
- а) 300 000
 - б) 200 000
 - в) 150 000
10. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:
- а) Древней Грецией
 - б) Древним Римом
 - в) Средневековой Францией
11. В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц:
- а) более 3590
 - б) более 6000
 - в) 5987
12. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:
- а) от 1500% до 3000%
 - б) от 100% до 200%
 - в) от 1000% до 2600%
13. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:
- а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
 - б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц
 - в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье
14. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:
- а) 15%
 - б) 20%
 - в) 10%
15. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:
- а) тайской
 - б) индийской
 - в) токийской

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)	2
Средний уровень	Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)	1
Минимальный уровень	Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)	0

Обязательным условием допуска студента к итоговой аттестации является удовлетворительное или успешное прохождение промежуточной аттестации в течение семестра.

4.2.2. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение

Темы докладов:

1. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования
2. Управление качеством гостиничных услуг.
3. Функциональные обязанности работников гостиницы
4. Учет оборудования и инвентаря гостиницы
5. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице
6. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования
7. Деятельность бизнес-центра в гостинице
8. Технология проведения уборочных работ в гостинице
9. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта
10. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
11. Особенности организации обслуживания в малых отелях
12. Содержание бельевого хозяйства гостиницы
13. Организация работы прачечной -химчистки в гостинице
14. Организация работы службы «room-servise» в гостинице
15. Особенности обслуживания в гостиницах среднего класса
16. Особенности организации обслуживания в отелях класса «пять звезд»
17. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице
18. Организация оздоровительных услуг в гостинице
19. Организация питания в гостинице
20. Организация службы безопасности гостиницы
21. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице
22. Подбор и подготовка гостиничного персонала
23. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий
24. Организация завтраков в гостинице
25. Служба консьержей и дворецких в современных гостиницах

Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	– продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи; – умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу; – высокая степень информативности, компактность слайдов	3
Средний уровень	– продемонстрирована общая ориентация в материале;	2

	<ul style="list-style-type: none"> – достаточно полная информация о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов; – невысокая степень информативности слайдов; – ошибки в структуре доклада; – недостаточное использование научной литературы 	
Минимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале; – ошибки в структуре доклада; – научная литература не привлечена 	1
Минимальный уровень не достигнут	<ul style="list-style-type: none"> – выступление не содержит достаточной информации по теме; – продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; – неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. 	0

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

И.о. зав.каф. экономики и управления

в образовании, к.э.н., доцент



Р.С-Э.Юшаева

к.э.н., доцент



М.И. Гайрбекова

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Т.А.Арсагериева

**Оценочные средства
для проведения итоговой аттестации по дисциплине
Организация гостиничного дела
Направление подготовки
43.03.03 – Гостиничное дело**

**Профили подготовки «Гостиничная деятельность»
Форма обучения: заочная
Год приема: 2023**

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 1, 2

Форма аттестации – зачет, экзамен

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для итоговой аттестации по дисциплине: Организация гостиничного дела

1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
2. Система классификации гостиничных предприятий в России. Типология гостиниц в Российской Федерации
3. Зарубежные формы классификаций гостиниц – общие положения и особенности.
4. Принципы организационного построения гостиничного предприятия.
5. Линейная организационная структура управления предприятием, преимущества и недостатки для гостиничных предприятий
6. Функциональная организационная структура управления, преимущества и недостатки для гостиничных предприятий
7. Дивизиональная организационная структура управления, преимущества и недостатки для гостиничных предприятий
8. Матричная организационная структура управления, преимущества и недостатки для гостиничных предприятий
9. Основные службы гостиницы: цели, задачи, функции.
10. Основные службы гостиницы: принципы построения взаимодействия.
11. Организация деятельности службы приема и размещения
12. Организация работы сервисной службы
13. Организация работы службы бронирования: этапы, задачи
14. Организация деятельности службы безопасности
15. Организация обслуживания питанием в гостиницах
16. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
17. Организация работы инженерно-технической службы
18. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице
19. Мини - отель: особенности управления и организационное построение.
20. Организационные формы управления гостиничными предприятиями.
21. Формы управления с привлечением управляющих компаний.
22. Характеристика самостоятельного управления гостиничным предприятием: преимущества, недостатки.
23. Франчайзинг как особая форма управления гостиничным предприятием.
24. Организационно-правовые формы управления предпринимательской деятельностью в России.
25. Понятие формы предпринимательской деятельности и их классификация.

26. Формы организации предпринимательской деятельности в России, характеристика законодательных изменений.
27. Характеристика наиболее распространенных организационно-правовых форм деятельности в гостиничном бизнесе.
28. Документы, необходимые для открытия гостиничного предприятия.
29. Порядок открытия гостиничного предприятия.
30. Бизнес-планирование как форма организации бизнеса: понятие, структура и необходимость разработки
31. Бизнес-план: характеристика основных разделов при проектировании гостиничного бизнеса.
32. Роль и значение маркетингового плана при бизнес-планировании.
33. Свот-анализ при составлении бизнес-плана, роль, значение, порядок составления
34. Особенности успешной разработки Бизнес-плана гостиницы.
35. Причины неудач при разработке Бизнес-плана гостиницы.
36. Роль и необходимость организации эффективного кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства
37. Особенности организации работы с персоналом в гостиничном бизнесе
38. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов
39. Особенности организации контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания
40. Общая характеристика рисков в гостиничном бизнесе и организация управления рисками
41. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия
42. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия

2.1.2. Вопросы к экзамену по дисциплине Организация гостиничного дела

1. Понятие о гостиничных услугах и гостиницах.
2. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.
3. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
4. Классификация гостиниц по уровню комфорта и вместимости номерного фонда.
5. Другие классификации гостиниц.
6. Классификация гостиниц в РФ.
7. Виды гостиничных номеров в РФ.
8. Транзитные гостиницы.
9. Гостиницы развлекательного и курортного предназначения.
10. Отели делового назначения.
11. Гостиницы для временного и постоянного проживания.
12. Организационно-управленческая структура МГК.
13. Формы управления гостиничным предприятием.
14. Понятие о гостиничной цепи.
15. Виды гостиничных цепей.
16. Гостиничные цепи в России.
17. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
18. Типовая структура управления гостиницей.
19. Структура гостиничных услуг.
20. Основные службы гостиницы и их назначение.
21. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
22. Служба безопасности.
23. Инженерно-техническая служба
25. Основные функции службы приема и размещения
26. Бронирование.
27. Заселение гостя в номер и расчеты с проживающими.
28. Консьерж-деск.

29. Особенности службы питания гостиничного комплекса.
30. Обслуживание в номерах ? Room Service.
31. Банкетная служба гостиницы.
32. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
33. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
34. Экономическая структура гостиничного предприятия.
35. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
36. Мотивация сотрудников.
37. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
38. Европейские системы классификации гостиниц: Франция, Великобритания, Германия.
39. Европейские системы классификации гостиниц: Греция, Испания, Швеция.
40. Системы классификации гостиниц в США и Мексике.
41. Самый крупный отель в мире и самый роскошный отель в мире.
42. Капсульные отели.
43. Функции управления предприятием.
44. Методы управления.
45. Стили управления предприятием.
46. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
47. Элементы фирменного стиля.
48. Носители фирменного стиля.
49. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
50. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.
51. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения
52. Оценка конкурентной среды гостиничных предприятий.
53. Оценка эффективности гостиничной деятельности.
54. Анализ рисков гостиничной деятельности.
55. Виды ответственности, культура в гостиничном деле

2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный педагогический университет»**

«Утверждено»
Зав. кафедрой _____ Р.С.-Э.Юшаева
Протокол №__ от «__» _____ 2023г.

БИЛЕТ- № 1

**Экзамен по дисциплине «Организация гостиничного дела»
направление подготовки 43.03.Гостиничное дело, профиль подготовки «Гостиничная
деятельность», 2 семестр**

1. Понятие о гостиничных услугах и гостиницах.
2. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.

Преподаватель: Гайрбекова М.И. _____

3.Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	13-15
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	10-12
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	7-9
4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	6 и менее

Расчет итоговой рейтинговой оценки

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни сформированности компетенций			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	86-100	71-85	51-70	Менее 51
	«зачтено»			«не зачтено»
Код и наименование формируемой компетенции				
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями	Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно;	Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения	Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения,	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.

организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать</p> <p>и использовать;</p> <p>обладает твердым</p> <p>и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями;</p> <p>дает полный, развернутый ответ</p>	<p>знаний, способен их интерпретировать и использовать;</p> <p>знает материал</p> <p>в</p> <p>запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты</p>	<p>принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей;</p> <p>дана только часть ответа на вопрос</p>	
	<p>Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены;</p> <p>не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение.</p>	<p>Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий,</p> <p>грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны и понятны;</p> <p>допускает отдельные ошибки при выполнении заданий,</p> <p>не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения.</p>	<p>Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала,</p> <p>в применении теории при выполнении заданий;</p> <p>поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки</p> <p>при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения</p> <p>с выводами.</p>	<p>Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа</p>
	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных,</p>	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа</p>

	нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий; выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.	нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.	стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.	
--	--	---	--	--

5. Рейтинг-план изучения дисциплины:

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

Организация гостиничного дела

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки

Профили

Курс 1, семестр 2 уч. год 2023 / 2024 гг.

Количество ЗЕ по плану 3

Форма промежуточной аттестации - экзамен

Количество часов по учебному плану 108, в т.ч. контактная (аудиторная) работа _____, самостоятельная работа _____,

Преподаватель: _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
1-й текущий контроль: В=6, К1=1; К2=10.				К=10
2-й текущий контроль: В=6, К1=1; К2=10.				К=10

	6-е занятие: 1-й рубежный контроль (106): V=2, K1=2,5, K2=4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=106
	3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.			K=17
	4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.			K = 17
	16-е занятие: 2-й рубежный контроль (106): V=2, K1=2,5, K2=4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=106

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Организация гостиничного дела

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль Гостиничная деятельность

(год набора 2023, форма обучения - заочная)

на 2023 / 2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины Организация гостиничного дела / модуля «Основы гостиничного дела» вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений