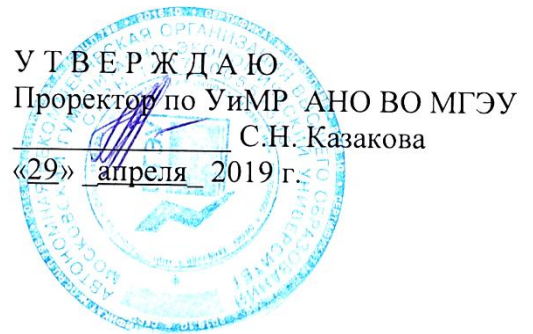


Приложение № 6 к ОПОП высшего образования (программа бакалавриата) направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) программы: «Ресторанная деятельность»

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(АНО ВО МГЭУ)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания

Направление подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы прикладного бакалавриата **«Ресторанная деятельность»**

Формы обучения:

очная, заочная

Типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий, технологический, сервисный, проектный, исследовательский

Учебный год:

2019/2020

Москва 2019

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. №515 (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 №47221)

- приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- учебными планами (очной и заочной форм обучения), составленными на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Рабочая программа дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. – Москва АНО ВО МГЭУ, 2019. –40 с.

Разработчик:

Доцент кафедры психологии,  
сервиса и туризма Северо-  
Кавказского института  
(филиала) АНО ВО МГЭУ,  
к.пед.н.



Т.Н. Мишина

*Должность, ученая степень, ученое  
звание*

*подпись*

*И.О. Фамилия*

Рецензент:

Профессор кафедры туризма и  
гостиничного дела Института  
сервиса, туризма и дизайна  
(филиала) Федерального  
государственного автономного  
образовательного учреждения  
высшего профессионального  
образования «Северо-  
Кавказский федеральный  
университет» в г. Пятигорске,  
доктор педагогических наук,  
профессор



С.Б. Узденова

*Должность, ученая степень,  
ученое звание*

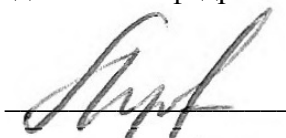
*подпись*

*И.О. Фамилия*

Рабочая программа дисциплины:

- рассмотрена на заседании кафедры психологии, сервиса и туризма (протокол № 8 от 23.03.2019 г.)

Заведующий кафедрой



Л.П. Цой

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи обучения по дисциплине .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	11
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	12
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	13
7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	28
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	28
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	31
11. Перечень информационных технологий используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем. ....	36
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	37
13 Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).....	35

## 1. Цели и задачи обучения по дисциплине

**Цель** обучения по дисциплине Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания – формирование профессиональных компетенций, связанных со осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

**Задачи** изучения дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания:

- систематизация и углубление базовых знаний о состоянии, проблемах и перспективах индустрия гостеприимства в современных условиях;
- формирование представлений о технологиях, обеспечивающих развитие индустрии гостеприимства;
- повышение уровня практического владения навыками обслуживания.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания направлен на формирование у слушателей, обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» профессиональных и общепрофессиональных компетенции ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4

Код и описание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта) *для профессиональных компетенций
<p align="center"><b>ОПК-1</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>Знает:</b> особенности применения технологических новаций и современного программного обеспечения, поиска, применения технологических новаций</p>	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	
	<p><b>Умеет:</b> определять потребность в технологических новациях, находить и применять в работе технологические новации в организационных сферах</p>	<p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.3. Использует современные</p>	
	<p><b>Владеет:</b> навыком применения технологических</p>	<p>информационно-коммуникационные технологии</p>	

	новаций, определения запроса на использование технологических новаций, использования информационно-коммуникационных технологий	специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает: особенности качества процессов оказания услуг и их оценивания.	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	
	Умеет: оценить качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартом		
	Владеет: навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а так же способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг		
ПКО-4 Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	<b>Знает:</b> особенности проектирования объектов профессиональной деятельности, цели, задачи проекта.	ПКО-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности.  ПКО-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  33.008 Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта
	<b>Умеет:</b> определить цели и задачи проектирования, составить технико-экономическое обоснование проектов		
	<b>Владеет:</b> навыком работы с проектированием, осуществления процессов проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы		

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания реализуется в рамках базовой части Блока I «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен в 6-м семестре у обучающихся по очной форме обучения, и экзамен в 5-м семестре у обучающихся по заочной форме обучения.

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		VI
<b>Контактная работа (аудиторные занятия) всего, в том числе:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
лекции	36	36
практические/семинарские занятия	36	36
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Промежуточная аттестация - экзамен</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>180</b>	<b>180</b>

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
<b>Контактная работа (аудиторные занятия) всего, в том числе:</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
лекции	4	4
практические/семинарские занятия	8	8
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>159</b>	<b>159</b>
<b>Промежуточная аттестации - экзамен</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>180</b>	<b>180</b>

\* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Примечание:

для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов).

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических/семинарских занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических/семинарских занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий Тематический план для очной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические /семинарские занятия		
1	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	8	4	2	2	4	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
2	Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.	16	8	4*	4	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
3	Классификация гостиниц и других средств размещения.	16	8	4*	4	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
4	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	16	8	4	4*	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
5	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	16	8	4	4	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
6	Основы навыков обслуживания	16	8	4	4*	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
7	Сущность гостиничного продукта	16	8	4	4	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
8	Организационные формы функционирования предприятия размещения	16	8	4	4	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4

9	Использование информационных технологий в деятельности предприятия	8	4	2	2*	4	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
10	Основы управления предприятием размещения	16	8	4	4	8	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
	<b>Экзамен</b>	<b>36</b>					
	<b>Итого:</b>	<b>180</b>	<b>72/18*</b>	<b>36/8*</b>	<b>36/10*</b>	<b>72</b>	

\* часы занятий, проводимые в активной и интерактивной форме

### Тематический план для заочной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	Практические занятия		
1	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	16	1	1		15	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
2	Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.	17	1	1*		16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
3	Классификация гостиниц и других средств размещения.	18	2	2*		16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
4	Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	18	2		2*	16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
5	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	17	1		1	16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
6	Основы навыков обслуживания	17	1		1*	16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
7	Сущность гостиничного продукта	17	1			16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
8	Организационные формы функционирования предприятия размещения	17	1		1	16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
9	Использование информационных технологий в деятельности предприятия	17	1		2*	16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4
10	Основы управления предприятием размещения	17	1		1	16	ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4



Экзамен	9					
<b>Итого:</b>	<b>180</b>	<b>12</b>	<b>4/3*</b>	<b>8/5*</b>	<b>159</b>	

\* часы занятий, проводимые в активной и интерактивной форме

### Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии	Трудоемкость (час.)
<b>Очная форма обучения</b>			
1.	Лекция Тема 2. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.	Интерактивная лекция	4 часа
2.	Лекция Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения.	Интерактивная лекция	4 часа
3.	Практическое занятие Тема 4. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	Круглый стол	4 часа
4.	Практическое занятие Тема 6. Основы навыков обслуживания	Групповая дискуссия	4 часа
5.	Практическое занятие Тема 9. Использование информационных технологий в деятельности предприятия	Групповая дискуссия	2 часа
<b>Заочная форма обучения</b>			
6.	Лекция Тема 2. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.	Интерактивная лекция	1 часа
7.	Лекция Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения.	Интерактивная лекция	2 часа
8.	Практическое занятие Тема 4. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы	Круглый стол	2 часа
9.	Практическое занятие Тема 6. Основы навыков обслуживания	Групповая дискуссия	1 часа
10.	Практическое занятие Тема 9. Использование информационных технологий в деятельности предприятия	Групповая дискуссия	2 часа

**Интерактивная лекция** – форма активного взаимодействия преподавателя и обучающихся с использованием визуальной подачи лекционного материала мультимедийными средствами или аудиовидеотехники. Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов.

**Круглый стол** – способ организации обсуждения вопроса, обобщение идеи и мнения относительно обсуждаемой проблемы;

**Групповая дискуссия** – это взаимодействие преподавателя и учащихся, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых студентов.

## **5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

### **Тема 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

История зарождения и развития гостиничного хозяйства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания Современное гостиничное хозяйство в РФ\*.

### **Тема 2. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Технологии создания гостиничного продукта. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Стратегии в индустрии гостеприимства\*

### **Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Типология гостиниц и других средств размещения. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса:\*

### **Тема 4. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Основная характеристика туристического гостиничного цикла. Принципы обслуживания клиентов в гостинице. Основные этапы оформления, расселения и обслуживания туристов.\*

### **Тема 5. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Функционально-организационная структура гостиницы. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.\*

### **Тема 6. Основы навыков обслуживания (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

---

\* Вопросы для самостоятельного изучения

Основные понятия гостеприимства. Основные требования к персоналу в гостиничном бизнесе. Стандарты и правила поведения персонала. Основные правила сервиса.

### **Тема 7. Сущность гостиничного продукта (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Гостиничный продукт. Основные, сопутствующие и дополнительные услуги в гостиничном бизнесе. Терминология гостиничного бизнеса. Особенности гостиничных услуг. Внедрение новых услуг на предприятиях размещения. Особенности гостиничного продукта в гостиницах разного типа. Зависимость гостиничного продукта от расположения гостиницы и ее функциональной значимости.\*

### **Тема 8. Организационные формы функционирования предприятия размещения (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Современные формы организации гостиничного бизнеса. Особенности функционирования предприятия при договоре франчайзинга. Особенности функционирования предприятия при договоре управления. Независимые гостиничные предприятия.\*

### **Тема 9. Использование информационных технологий в деятельности предприятия (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Основные направления использования информационных технологий в деятельности средств размещения. Автоматизированные системы управления. Использование АСУ в деятельности предприятия. Критерии выбора АСУ.\*

### **Тема 10. Основы управления предприятием размещения (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

Структура управления гостиничным предприятием. Современные организационные структуры. Службы гостиницы, их задачи и взаимодействие. Механизмы решения задач управления в гостинице. Эффективность управления гостиничным предприятием. Основные показатели, характеризующие деятельность гостиницы.\*

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа по дисциплине Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме дисциплины;
- выполнение контрольной работы (решение заданий, эссе и т.д.);

- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к экзамену.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.  2.  3. 4.	<p>Общие методические рекомендации по изучению дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (см. пункт 10.1 данной программы).</p> <p>Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (см. пункт 10.2 данной программы).</p> <p>Контрольные задания для проведения текущей аттестации по дисциплине</p> <p>Вопросы к экзамену.</p>

## **7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>2</sup>**

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций определен в Положении о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в Северо-Кавказском институте (филиале) АНО ВО МГЭУ.

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП** прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных обучающимися при изучении дисциплин «Информационные технологии в гостиничном сервисе», «Введение в ресторанную деятельность», «Организация ресторанного дела», «Физиология питания в ресторанной деятельности» и др.

Дисциплина Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания является промежуточным этапом формирования компетенций ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4 в процессе освоения ОПОП. Далее формирование этих компетенций углубляется и расширяется в рамках дисциплин «Индустрия гостеприимства в ресторанном бизнесе», «Работа с клиентами в ресторанном бизнесе», а также в процессе прохождения производственной практики. В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен в 6-м семестре у

<sup>2</sup> Фонд оценочных средств в полном объеме представлен в Приложении 1 к программе дисциплины.

обучающихся по очной форме обучения, и экзамен в 5-м семестре у обучающихся по заочной форме обучения.

В процессе изучения дисциплины, компетенции также формируются поэтапно. Основными этапами формирования ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4 при изучении дисциплины **Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания** является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины **Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания** предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

## 7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показателями оценивания компетенций ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4 в ходе текущей аттестации:

оценка	Показатели и критерии оценки эссе
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Теоретический материал глубоко осмыслен: используемые понятия четко и полно представлены, есть необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален</li> <li>• Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, приемы анализа разнообразны (сравнение, обобщение и т.д.), представлены альтернативные точки зрения на проблему, присутствует личное отношение к проблеме;</li> <li>• Четко выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое</li> </ul>
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Теоретический материал осмыслен: используемые понятия четко и полно представлены, частично отсутствуют необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален</li> <li>• Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, приемы анализа разнообразны (сравнение, обобщение и т.д.), представлены альтернативные точки зрения на проблему, присутствует личное отношение к проблеме;</li> <li>• Выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое</li> </ul>
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Теоретический материал осмыслен частично: используемые понятия представлены частично, отсутствуют необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален</li> <li>• Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, присутствует личное отношение к проблеме;</li> <li>• Выдержана логика суждений: прослеживается</li> </ul>

	логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое
<b>«неудовлетворительно»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Теоретический материал недостаточно осмыслен: используемые понятия представлены фрагментарно, отсутствуют необходимые примеры;</li> <li>• Аналитическая часть эссе не адекватна заданию: представлена только одна позиция, приемы анализа однообразны, отсутствует отражение личного отношения к проблеме;</li> <li>• Не выдержана логика суждений: отсутствует или не выдержана логическая связь между тезисами; доказательства не аргументированы не опираются на суждения; изложение нечеткое</li> </ul>

<b>оценка</b>	<b>Показатели и критерии оценки письменных ответов</b>
<b>«отлично»</b>	при полном соответствии всем критериям *(Приложение 1), полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить; отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей;
<b>«хорошо»</b>	при полном соответствии всем критериям и при наличии не более четырех неточностей и/или не более одной ошибки;
<b>«удовлетворительно»</b>	при обязательном соответствии первому критерию и наличию не более трех ошибок и (или) не более трех неточностей;
<b>«неудовлетворительно»</b>	при несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок/ неточностей

<b>оценка</b>	<b>Показатели и критерии оценки практических заданий</b>
<b>«отлично»</b>	обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, свободно использует его при анализе задачи, строго придерживается логики анализа и решения задачи, использует научную лексику, может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения
<b>«хорошо»</b>	обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, использует его (иногда при подсказке преподавателя) при анализе задачи, в целом соблюдает логику анализа и решения задачи, старается использовать профессиональную терминологию; не всегда осознает и может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения

<b>«удовлетворительно»</b>	обучающийся выделяет необходимые для анализа параметры задачи (иногда с подсказкой преподавателя), привлекает необходимый теоретический материал, но затрудняется в его использовании при анализе задачи, частично прибегает к ненаучной лексике, испытывает затруднения при формулировке решения
<b>«неудовлетворительно»</b>	обучающийся не выделяет необходимых для анализа параметров задачи, не реагирует на подсказки преподавателя, испытывает серьезные затруднения в привлечении теоретических знаний, необходимых для анализа условия задачи

*Шкала оценивания презентации*

Критерии/ оценка	<b>«неудовлетворительно»</b>	<b>«удовлетворительно»</b>	<b>«хорошо»</b>	<b>«отлично»</b>
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы .	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация не логически связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на	Нет ответов на	Только ответы на	Ответы на	Ответы на вопросы

вопросы	вопросы.	элементарные вопросы.	вопросы полные и/или частично полные.	полные с приведением примеров и/или пояснений.
---------	----------	-----------------------	---------------------------------------	--

Общая оценка за контрольное задание представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам заданий.

Оценка «отлично» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

Показателями оценивания компетенций ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4 на этапе изучения дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания являются результаты обучения по данной дисциплине.

<b>Показатели оценивания компетенций</b>	
<b>ОПК-1</b>	
Знает:	особенности управления ресурсами и персоналом, как грамотно сформировать цели и задачи деятельности подразделений, специфику оценивания планирования потребностей департамента
Умеет:	формировать цели и задачи деятельности организаций, провести объективное оценивание планирования потребностей организаций, сформировать и с функционировать системы бизнес-процессов
Владеет:	навыками анализа, синтеза информации по управлению ресурсами и персоналом департаментов, навыком оценивания эффективности работы бизнес-процессов
<b>ОПК-3</b>	
Знает:	особенности качества процессов оказания услуг и их оценивания.
Умеет:	оценить качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартом
Владеет:	навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а так же способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг
<b>ПКО-4</b>	
<b>Знает:</b>	особенности проектирования объектов профессиональной деятельности, цели, задачи проекта.
<b>Умеет:</b>	определить цели и задачи проектирования, составить технико-экономическое обоснование проектов
<b>Владеет:</b>	навыком работы с проектированием, осуществления процессов проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы



Показателями оценивания компетенций ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4 на этапе изучения дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания являются результаты обучения по данной дисциплине.

### Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

<b>Уровень сформированности компетенций</b>			
<b>«недостаточный»</b> Компетенции не сформированы.	<b>«пороговый»</b> Компетенции сформированы.	<b>«продвинутый»</b> Компетенции сформированы.	<b>«высокий»</b> Компетенции сформированы.
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
<b>Описание критериев оценивания</b>			
Студент демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сути дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Студент демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сути излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы. - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение, без грубых ошибок, решать практические задания, которые следует выполнить.	Студент демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить. - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной	Студент демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сути и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные

		обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания. - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
<b>Оценка «неудовлетворительно»</b>	<b>Оценка «удовлетворительно»</b>	<b>Оценка «хорошо»</b>	<b>Оценка «отлично»</b>

### Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Знания	Умения	Навыки	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
ОПК-3				
ОПК-1				
ПКО-4				
Оценка по дисциплине				

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, навыки).

Оценка «отлично»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно»/«не зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

#### Примерный комплект заданий для текущего контроля успеваемости

#### Контрольное задание №1 к темам 1-2(ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)

##### 1. Дайте письменные ответы на следующие вопросы.

1. История зарождения и развития гостиничного хозяйства.
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.

4. Современное гостиничное хозяйство в РФ
5. Технологии создания гостиничного продукта.
6. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
7. Стратегии в индустрии гостеприимства.

## **2. Выполните тестовые задания:**

### **Тест 1**

1. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1) аренда помещений для конференций
- 2) международная спутниковая связь
- 3) заказ железнодорожных билетов
- 4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет
- 6) услуги ламинирования

2. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

3. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1) служба приема и размещения
- 2) служба обслуживания номерным фондом
- 3) служба дворников
- 4) служба поваров
- 5) служба слесарей
- 6) отдел кадров

4. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- 6) осуществлять контрольный обход по отелю

5. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

- 1) информирование гостей по широкому кругу вопросов
- 2) поселение, обслуживание, выписка клиента
- 3) отчет работы отеля за предыдущий день
- 4) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 5) производить побудку клиентов
- 6) вариант 1

6. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

### **Тест 2**

1. Коллективные средства размещения

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Дополнительные гостиничные услуги:

- 1) киноконцертный зал
- 2) библиотека
- 3) парикмахерская
- 4) питание
- 5) химчистка
- 6) проживание

4. В административную службу входит:

- 1) отдел бронирования
- 2) телефонная служба
- 3) поэтажная служба
- 4) главный инженер
- 5) секретариат
- 6) отдел кадров

5. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- 1) организация экскурсионного обслуживания
- 2) услуги переводчиков
- 3) кофе брейки
- 4) заказ билетов в театр

**Контрольное задание №2 к темам 3-4 (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

**1. Дайте письменные ответы на следующие вопросы:**

1. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения.
2. Типология гостиниц и других средств размещения.
3. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
4. Основная характеристика туристического гостиничного цикла.
5. Принципы обслуживания клиентов в гостинице.
6. Основные этапы оформления, расселения и обслуживания туристов

**2. Выполните тестовое задание:**

1. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
  - 1) обслуживание гостей в номерах
  - 2) бронирование номеров

- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
2. Основные функции службы общественного питания:
  - 1) оказание услуг связи
  - 2) оказание бытовых услуг
  - 3) организация и обслуживание банкетов
  - 4) анализирует состояние гостиничного рынка
  - 5) обслуживание туристов в номерах
  - 6) контроль за работой системы кондиционирования
3. Основные функции финансовой службы:
  - 1) прием гостей
  - 2) оказание бытовых услуг
  - 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
  - 4) ремонт и строительство
  - 5) оказание транспортных услуг
  - 6) контроль за работой системы кондиционирования
4. Основные функции инженерно-технической службы:
  - 1) услуги парикмахерской
  - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
  - 3) услуги спортзала
  - 4) услуги портного
  - 5) торговые киоски
  - 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
5. Основные функции коммерческой службы:
  - 1) оперативное и стратегическое планирование
  - 2) косметический кабинет
  - 3) спортивно-оздоровительный центр
  - 4) массаж
  - 5) прием и размещение гостей
  - 6) бронирование
6. Основные функции вспомогательных служб:
  - 1) изучение потребностей клиентов
  - 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
  - 3) тренажерные залы
  - 4) услуги прачечной
  - 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
  - 6) регистрация гостей
7. Основные функции дополнительной службы в отеле:
  - 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
  - 2) услуги бизнес-центра
  - 3) вопросы правового обеспечения
  - 4) визовая поддержка
  - 5) противопожарная безопасность
  - 6) расчет клиента и выезд гостя
8. Уместно предложить чаевые в гостинице:
  - 1) кассиру
  - 2) управляющему
  - 3) горничной
  - 4) менеджеру по бронированию
  - 5) бухгалтеру

- 6)беллману
- 9.К жилым помещениям в гостинице относится:
  - 1)вестибюль
  - 2)административные помещения
  - 3)помещения общественного значения
  - 4)номера всех категорий
  - 5)хозяйственные помещения
  - 6)складские помещения
- 10.Апартамент:
  - 1)двухкомнатный номер
  - 2)пары номеров
  - 3)спальня, гостиная, кабинет
  - 4)стандартный однокомнатный номер
  - 5)номер-люкс
  - 6)полулюкс
- 11.Подсобные и хозяйственные помещения:
  - 1)мастерские
  - 2)холлы
  - 3)кабинет дирекции
  - 4)склады
  - 5)жилые номера
  - 6)коридор
- 12.Вспомогательные помещения:
  - 1)кладовые
  - 2)вестибюль
  - 3)отдел кадров
  - 4)склады
  - 5)зимний сад
  - 6)лифт
- 13.Административные помещения:
  - 1) кухня
  - 2)бельевые
  - 3)починочные
  - 4)поэтажные холлы
  - 5)бухгалтерия
  - 6)отдел кадров
- 14.К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:
  - 1)этаж
  - 2)балкон
  - 3)лестницы
  - 4)лифты
  - 5)рестораны
  - 6)веранда

**3. Напишите эссе на одну из тем:**

- 1. «Номерной фонд гостиничного предприятия».
- 2. «Классификация гостиничных номеров».
- 3. «Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса».

**Контрольное задание №3 к темам 5-6. (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

**1.Дайте письменные ответы на следующие вопросы:**

1. Гостевой цикл.
2. Четыре этапа обслуживания гостей.
3. Функционально-организационная структура гостиницы.
4. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
5. Основные понятия гостеприимства.
6. Основные требования к персоналу в гостиничном бизнесе.
7. Стандарты и правила поведения персонала.
8. Основные правила сервиса

## **2.Выполните тестовые задания:**

### **Тест 1**

1.Служба приема и размещения включает в себя:

- 1) специалистов отдела бронирования
- 2) сотрудников телефонной службы
- 3) горничных
- 4) службу прачечной и химчистки
- 5) бухгалтерию
- 6) отдел продаж банкетных залов

2.СПиР занимается решением следующих вопросов:

- 1)решением финансовых вопросов
- 2)вопросы кадрового обеспечения
- 3)вопросы благоустройства территории
- 4)вопросы бронирования
- 5)поддержание санитарного состояния номеров
- 6)оказание физкультурно-оздоровительных услуг

3.Постоянные источники заявок на бронирование:

- 1)туристский комплекс
- 2)школы
- 3)физическое лицо
- 4)турфирма
- 5)централизованное резервирование GPS
- 6)университеты

4.Бронирование по предварительной оплате:

- 1)дорожный чек
- 2)полная оплата банковским переводом
- 3)бронирование под гарантию кредитными картами
- 4)тур.ваучер
- 5)наличные
- 6)все варианты ответов

5.Туристский ваучер:

- 1)бронирование под гарантию компании
- 2)бронирование по выставлению счета
- 3)бронирование по предварительной оплате
- 4)бронирование под гарантию
- 5)предоплата
- 6)внесение депозита

6.Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1)распиской
- 2)драгоценностями
- 3)кредитными картами
- 4)ваучерами
- 5)золотыми монетами
- 6) все варианты ответов

7. В карте гостя указывается:

- 1) возраст клиента
- 2) сколько человек проживает в номере
- 3) тип номера
- 4) стоимость номера
- 5) имя клиента
- 6) дата заезда-отъезда

Тест 2

1. Организационная структура современного отеля зависит от:

- 1) количества номерного фонда
- 2) формы собственности
- 3) сегмента потребителя
- 4) целевого назначения гостиницы
- 5) директора
- 6) гл. бухгалтера

2. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам
- 2) по звездам
- 3) по коронам
- 4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

3. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1) административная служба
- 2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения
- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

4. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- 1) портье
- 2) посыльных
- 3) химчистки
- 4) прачечной
- 5) бронирования
- 6) служба приема и размещения

5. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- 5) Франции
- 6) Бельгии

6. Основные функции ночного аудитора состоят:

- 1) в контроле, чтобы персонал не спал
- 2) в контроле за ночной уборкой номеров
- 3) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги
- 4) в контроле за гостями
- 5) контроль за безопасностью гостиницы
- 6) бронирование номеров



7. К службе портье относятся:

- 1) швейцары
- 2) горничные
- 3) консьержи
- 4) беллманы
- 5) администратор
- 6) уборщики

7. К сопутствующим услугам относятся:

- 1) хранение багажа
- 2) отправка и получение писем и телеграмм
- 3) медицинская помощь
- 4) организация продажи билетов
- 5) экскурсионное обслуживание
- 6) прокат автомобилей

8. Бесплатные услуги:

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- 4) доставка корреспонденции
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 6) вызов такси

#### **Контрольное задание №4 к темам 7—8 (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

**1. Дайте письменные ответы на следующие вопросы:**

1. Гостиничный продукт.
2. Основные, сопутствующие и дополнительные
3. услуги в гостиничном бизнесе.
4. Терминология гостиничного бизнеса.
5. Особенности гостиничных услуг.
6. Современные формы организации гостиничного бизнеса.
7. Особенности функционирования предприятия при договоре франчайзинга.
8. Особенности функционирования предприятия при договоре управления.
9. Независимые гостиничные предприятия

**2. Выполните тестовое задание:**

1. Текущая работа сотрудников СПиР:

- 1) уборка номеров
- 2) прогнозирование загрузки
- 3) проводы гостя
- 4) проверка списков приезжающих гостей
- 5) распределение почты, факсимильных сообщений
- 6) все варианты ответов

2. Обязанности посыльного (пажа):

- 1) доставка багажа
- 2) размещение багажа на специальную подставку
- 3) повесит чехол с одеждой в гардероб
- 4) оставить свою визитку
- 5) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
- 6) при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запираания дверей

3. Обязанности подносчика багажа:
  - 1) показать аварийный выход
  - 2) рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
  - 3) доставка багажа в номер
  - 4) рассказать гостю, как пользоваться телевизором, кондиционером
  - 5) рассказать гостю об отеле
  - 6) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
4. Обязанности портье:
  - 1) контролирует своевременную оплату всех видов услуг
  - 2) отвечает за хранение ключей от номера
  - 3) получает оплату за проживание
  - 4) составляет кассовые отчеты
  - 5) проверяет данные паспорта
  - 6) контролирует сроки действия виз
5. Функции отдела бронирования:
  - 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
  - 2) услуги химчистки
  - 3) контроль систем теплоснабжения
  - 4) контроль технического оборудования
  - 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
  - 6) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
6. Загрузка гостиницы зависит от:
  - 1) сезона
  - 2) экономической ситуации в стране
  - 3) погоды
  - 4) конкурентов
  - 5) политической ситуации в стране
  - 6) все варианты ответов

**3. Напишите эссе на одну из тем:**

1. Внедрение новых услуг на предприятиях размещения.
2. Особенности гостиничного продукта в гостиницах разного типа.
3. Зависимость гостиничного продукта от расположения гостиницы и ее функциональной значимости

**Контрольное задание №5 к темам 9-10. (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4)**

**1. Дайте письменные ответы на следующие вопросы:**

1. Основные направления использования информационных технологий в деятельности средств размещения.
2. Автоматизированные системы управления.
3. Использование АСУ в деятельности предприятия.
4. Структура управления гостиничным предприятием.
5. Современные организационные структуры.
6. Службы гостиницы, их задачи и взаимодействие.
7. Механизмы решения задач управления в гостинице.
8. Эффективность управления гостиничным предприятием
9. Критерии выбора АСУ для предприятия

**2. Напишите эссе на тему: «Основные показатели, характеризующие деятельность гостиницы»**

## **Примерный комплект заданий для промежуточной аттестации успеваемости**

Экзамен проводится в виде устного ответа на вопросы билета. Билет включает 3 теоретических вопроса из списка.

По решению кафедры и при наличии соответствующих материалов в базе «Федерального интернет-экзамена в сфере профессионального образования.» (ФЭПО) промежуточная аттестация может проводиться в форме интернет-экзамена ФЭПО. ФЭПО представляет собой компьютерное тестирование обучающихся университета с использованием среды «Интернет» в режиме «онлайн».

Федеральный интернет-экзамен в сфере профессионального образования позволяет реализовывать диагностическую технологию внешнего оценивания компетенций на всём пути освоения содержания программ обучения, что особенно важно при реализации компетентностного подхода, основанного на формировании и развитии компетенций.

Экзамен проводится по билетам, которые включают в себя теоретические вопросы и практические задания.

Теоретические вопросы для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности знаний, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования.

Практические задания для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности умений и навыков, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования. Практические задания экзаменационного билета формируются из заданий, представленных в разделе оценочных материалов для текущего контроля успеваемости.

### **Вопросы для подготовки к экзамену (ОПК-1; ОПК-3; ПКО-4):**

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
4. Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли на КМВ.
5. Стратегии в индустрии гостеприимства
6. Этапы становления и развития средств размещения.
7. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
8. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
9. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта..
10. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта..
11. Технологии создания гостиничного продукта
12. Технологические аспекты процесса турпланирования. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.
13. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
14. Функционально-организационная структура гостиницы
15. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
16. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
17. Классификации номерного фонда, соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
18. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
19. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.

20. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
21. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
22. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса..
23. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
24. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
25. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
26. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
27. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания..
28. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
29. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
30. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса
31. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций.
32. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
33. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров Европейский стандарт классификации номеров.
34. Классификации номеров в гостиницах РФ.
35. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
36. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
37. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
38. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Технологии обслуживания гостей.
39. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,
40. Автоматизация гостиничной деятельности.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

**Технологии гостиничной деятельности** : монография / Е.Ю. Никольская, О.В. Пасько, А.А. Тихненко, Л.И. Скабеева. — Москва : Русайнс, 2017. — 312 с. — ISBN 978-5-4365-1856-5. — URL : <https://www.book.ru/>

### **Дополнительная литература:**

**Проектирование гостиничной деятельности** : учебное пособие / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов. — Москва : КноРус, 2017. — 232 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-05882-4.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):**

1. Центральный официальный портал Российской Федерации – сайт «Официальная Россия», размещенный по адресу <http://gov.ru>.
2. Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://mon.gov.ru/>;
3. Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gnpbu.ru>;
4. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>;
5. [www.evartist.ru](http://www.evartist.ru) – электронная библиотека факультета журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова;
6. Образовательные ресурсы сети Интернет <http://book.kbsu.ru>; <http://koob.ru>; <http://ihtik.lib.ru>; <http://elibrary.ru>;
7. Федеральный портал «Российское образование» [www.edu.ru](http://www.edu.ru);
8. Образовательные ресурсы сети Интернет <http://book.kbsu.ru>;
9. Библиотека Гумер (гуманитарные науки) <http://www.gumer.info/>;
10. Национальная электронная библиотека <http://нэб.пф/for-individuals/>;
11. НЭБ «Киберленинка» <http://cyberleninka.ru/>;
12. Справочно-информационный портал [www.gramota.ru](http://www.gramota.ru);
13. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrary.rsl.ru/>;
14. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>;
15. [http://www.erudition.ru/referat/printref/id.25504\\_1.html](http://www.erudition.ru/referat/printref/id.25504_1.html) (Российская Электронная Библиотека «Эрудит»);

**б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность/срок действия договора
1.	Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	<a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор № 1849243 от 08.02.2019 Срок действия 08.02.2019-08.02.2020
2.	Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	<a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор № 12-01/2019 от 15.01.2019 Срок действия 19.03.2019-18.03.2020 г.

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

<p>Polpred.com - Обзор СМИ <a href="https://www.polpred.com/">https://www.polpred.com/</a></p>	<p>База данных с рубрикаторм: 53 отрасли / 600 источников / 8 федеральных округов РФ / 235 стран и территорий / главные материалы / статьи и интервью 13000 первых лиц. Ежедневно тысяча новостей, полный текст на русском языке. Миллионы сюжетов информагентств и деловой прессы за 15 лет. Интернет-сервисы по отраслям и странам.</p>
<p>Бюро ван Дайк (BvD) <a href="https://www.bvdinfo.com/ru-home?utm_campaign=search&amp;utm_medium=cpc&amp;utm_source=google">https://www.bvdinfo.com/ru-home?utm_campaign=search&amp;utm_medium=cpc&amp;utm_source=google</a></p>	<p>Бюро ван Дайк (BvD) публикует исчерпывающую информацию о компаниях России, Украины, Казахстана и всего мира, а также бизнес-аналитику.</p>
<p>Университетская информационная система РОССИЯ <a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a></p>	<p>Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права.</p>
<p>Федеральная служба государственной статистики <a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a></p>	<p>Удовлетворение потребностей органов власти и управления, средств массовой информации, населения, научной общественности, коммерческих организаций и предпринимателей, международных организаций в разнообразной, объективной и полной статистической информации – главная задача Федеральной службы государственной статистики. Международная экспертиза признала статистические данные Федеральной службы государственной статистики надежными.</p>
<p>научная электронная библиотека Elibrary <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a></p>	<p>Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе</p>
<p>портал Электронная библиотека: диссертации <a href="http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/">http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/</a></p>	<p>Российская государственная библиотека предоставляет возможность доступа к полным текстам диссертаций и авторефератов, находящимся в электронной форме, что дает уникальную возможность многим читателям получить интересующую информацию, не покидая своего города. Для доступа к ресурсам ЭБД РГБ создаются Виртуальные</p>

	<p>читальные залы в библиотеках организаций, в которых и происходит просмотр электронных диссертаций и авторефератов пользователями. Каталог Электронной библиотеки диссертаций РГБ находится в свободном доступе для любого пользователя сети Интернет.</p>
<p>сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. <a href="http://www.inion.ru">http://www.inion.ru</a></p>	<p>Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объём массивов составляет <b>более 3 млн. 500 тыс. записей</b> (данные на 1 января 2012 г.). <b>Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей.</b></p> <p>В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.</p>
<p>Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – <a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a></p>	<p><b>Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки.</b></p> <p>Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Ежедневно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи.</p> <p>Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.</p>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### 10.1 Общие методические рекомендации по изучению дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания для обучающихся по направлению подготовки 42.03.03. Гостиничное дело

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий с целью формирования профессиональных навыков обучающихся.

Основными видами учебной работы являются лекционные, практические/семинарские занятия. Групповое обсуждение и индивидуальные консультации студентов в процессе решения учебных задач, в т.ч. посредством телекоммуникационных технологий. Обсуждение конкретных ситуаций. Просмотр и анализ учебных фильмов.

Успешное изучение дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания предполагает

целенаправленную работу студентов над освоением ее теоретического содержания, предусмотренного учебной программой дисциплины, активное участие в подготовке и проведении активных форм учебных занятий. В связи с этим обучающиеся должны руководствоваться рядом методических указаний.

Во-первых, при изучении дисциплины следует опираться и уметь конспектировать лекции, так как в учебниках, как правило, излагаются общепринятые, устоявшиеся научные взгляды.

Во-вторых, студент обязан целенаправленно готовиться к практическим занятиям.

В-третьих, студенту следует внимательно изучить целевую установку по изучаемой дисциплине и квалификационные требования, предъявляемые к подготовке выпускников, рабочую программу и тематический план. Это позволит четко представлять круг изучаемых дисциплиной проблем, ее место и роль в подготовке бакалавра.

В-четвертых, качественное и в полном объеме изучение дисциплины возможно при активной работе в часы самостоятельной подготовки. Студент должен использовать нормативные документы, научную литературу и другие источники, раскрывающие в полном объеме содержание дисциплины. Список основной и дополнительной литературы, сайтов интернета предлагается в рабочей программе. При этом следует иметь в виду, что для глубокого изучения дисциплины необходима литература различных видов:

- а) учебники, учебные и учебно-методические пособия, в том числе и электронные;
- б) справочная литература – энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие категориально-понятийный аппарат дисциплины.

Изучая учебную литературу, следует уяснить основное содержание той или иной проблемы.

Для того, чтобы успешно овладеть содержанием дисциплины Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания обучающиеся должны выполнить нижеследующие указания:

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для подготовки к занятиям **лекционного типа**:

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для подготовки к занятиям **практического типа**:

Подготовка к занятиям практического типа включает 2 этапа: 1-й – организационный; 2-й – закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения



рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. На практической занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

## **10.2 Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания для обучающихся по направлению подготовки 42.03.03. Гостиничное дело**

Общие методические указания по самостоятельной подготовке к семинарам и практическим занятиям могут быть следующими.

Во-первых, готовясь к семинарскому или практическому занятию, надо прочитать и обдумать доработанный конспект лекций. Если остались какие-либо непонятные вопросы, их можно поставить на семинаре или получить консультацию у преподавателя.

Во-вторых, завершить изучение и конспектирование источников, которые рекомендованы к теме семинарского занятия, придерживаясь тех советов по конспектированию, которые были рассмотрены выше. Наметьте для себя одно-два положения из конкретного источника или его конспекта, которые можно использовать в устном выступлении на семинаре.

В-третьих, составить небольшие схемы-конспекты или тезисы ответов на вопросы семинарского или практического занятия. Обдумать их устное раскрытие, обратившись к конспектам лекций, к основной литературе, а также к учебнику.

В-четвертых, самостоятельная работа по подготовке к семинарским и практическим занятиям может состоять и в написании краткого текста выступления (сообщения) по всем вопросам плана занятия. Подготовка текстов выступлений закрепляет усвоение знаний, способствует приобретению навыков составления письменных материалов, шлифует и делает более точным мышление и язык, укрепляет уверенность в освоении конкретной темы. Главным критерием качества подготовки студента к семинарскому или практическому занятию является его готовность принять участие в обсуждении всех вопросов плана занятия и высказать свое мнение по ним.

Содержательная и творческая самостоятельная работа по улучшению конспектов лекций, изучению и конспектированию основной и дополнительной литературы, работа с учебниками и учебно-методическими пособиями, плодотворная подготовка к семинарам и практическим занятиям, выполнение контрольных заданий обучающимися заочного обучения существенно облегчает подготовку к аттестации по дисциплинам.

Предварительно подготовленные письменные материалы, устные выступления на практических занятиях составляют ту основную интеллектуально-информационную базу, которая позволит студенту продемонстрировать глубокое и прочное усвоение программного материала.

Контрольная работа – это письменная работа, в которой раскрываются определенные вопросы, заданные преподавателем с целью оценки качества усвоения обучающимися

отдельных, наиболее важных разделов, тем и проблем изучаемой темы, умения решать конкретные теоретические и практические задачи.

Студентам **заочной формы** обучения необходимо помнить, что *основанием допуска к сдаче зачета и экзамена является наличие выполненных, должным образом оформленных и представленных на кафедру психологии, сервиса и туризма контрольных работ*, объем и количество которых определяется преподавателем индивидуально, исходя из успеваемости студента по конкретному предмету. Выполненные контрольные работы представляются на кафедру в день сдачи экзамена или зачета.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену или зачету призвана лишь систематизировать, уточнить, упорядочить уже приобретенные знания, навыки и умения, упрочить интеллектуальную и психологическую готовность успешного прохождения аттестации по учебной дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для **самостоятельной работы:**

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом в время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать: – конспектирование (составление тезисов) лекций; – выполнение контрольных работ; – решение задач; – работу со справочной и методической литературой; – работу с нормативными правовыми актами; – выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях; – защиту выполненных работ; – участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины; – участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях; – участие в тестировании и др. Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время может состоять из: – повторение лекционного материала; – подготовки к семинарам (практическим занятиям); – изучения учебной и научной литературы; – решения задач, выданных на практических занятиях; – подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.; – подготовки к семинарам устных докладов (сообщений); – подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий, монографий и статей, а также официальных материалов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемой дисциплины. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

### **Методические рекомендации по самостоятельному освоению пропущенных тем дисциплины**

Преподаватель называет студенту даты пропущенных занятий и количество пропущенных учебных часов.

Форма отработки студентом пропущенного занятия выбирается преподавателем.

На отработку занятия студент должен явиться согласно расписанию консультативных часов преподавателя, которое имеется на кафедре.

При себе студент должен иметь: выданное ему задание и отчет по его выполнению.

Отработка студентом *пропущенных лекций* проводится в следующих формах:

- 1) самостоятельное написание студентом краткого реферата по теме пропущенной лекции с последующим собеседованием с преподавателем;
- 2) самостоятельное написание студентом конспекта лекции с последующим собеседованием с преподавателем.

Как правило, отработка пропущенной лекции должна быть осуществлена до рубежного тестирования по соответствующей теме учебной программы.

Отработка студентом пропущенного *практического/семинарского занятия* проводится в следующей форме:

- самостоятельная работа студента над вопросами *семинара* с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Если пропущено *практическое занятие*, то оно отрабатывается одним из следующих способов:

- студент посещает практическое занятие по этой же теме со обучающимися другой учебной группы,

- студент приходит на практическое занятие по пропущенной теме в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу и отвечает на вопросы преподавателя.

Пропущенные практические занятия должны отрабатываться своевременно, до рубежного контроля (контрольная аттестация) по соответствующему разделу учебной дисциплины.

Преподаватель, согласно графику консультативных часов, принимает отработку пропущенного занятия у обучающегося, делает соответствующую отметку. Отработка засчитывается, если студент демонстрирует зачетный уровень теоретической осведомленности по пропущенному материалу. Студенту, получившему незачетную оценку, отработка не засчитывается.

Зачетный уровень теоретической осведомленности заключается в том, что студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Обучающиеся допускаются к экзамену по дисциплине при условии отработки всех занятий, предусмотренных учебным планом данного семестра по данной дисциплине. Обучающемуся, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы, согласованный на кафедрах и утвержденный деканом факультета.

#### **Подготовка к промежуточной аттестации:**

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

#### **11. Перечень информационных технологий используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем.**

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине Б1.О.13 Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания применяются **следующие информационные технологии:**

1. мультимедийное отображение информации (использование слайдовых презентаций по темам дисциплины, использование сопутствующих видеоматериалов – фотографий, схем, видео-блогов ведущих специалистов в области журналистики и медиа);
2. аудио-, видео-, иные демонстрационные средства; проекторы, ноутбуки, персональный компьютер;
3. электронные учебники; словари; периодические издания.

**Обучающимся Северо-Кавказского института (филиала) АНО ВО МГЭУ обеспечена возможность свободного доступа в электронную информационную образовательную среду (ЭИОС).**

Электронная информационно-образовательная среда - это совокупность электронных информационных и образовательных ресурсов, информационных и телекоммуникационных технологий и средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ. ЭИОС Северо-Кавказского института (филиала) АНО ВО МГЭУ обеспечивает:

- а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, и к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе;
- б) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

- в) проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  - г) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  - д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и/или асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».
  - е) демонстрацию дидактических материалов дисциплины через LCD-проектор.
  - ж) доступ к программам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: «Тестер знаний» и Интернет-тренажеры в сфере образования (<http://www.i-exam.ru>).
- Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих

### **Программное обеспечение:**

#### *1. Ежегоднообновляемое лицензионное ПО*

Dr. Web Security Space

Etxt Antiplagiat

Freedom Scientific JAWS 15.0 Pro

Project Expert 7 Tutorial

Microsoft Office Professional 2003, Microsoft Office Professional 2007, Microsoft Office Professional Plus 2010, Microsoft Office Office Standart 2013, Microsoft Office Standart 2016, Microsoft Access 2016

Windows XP Professional, Windows 7 Home Edition, Windows 7 Professional, Windows 8.1 Pro, Windows 10 Pro Professional, Windows Server 2003 R2, Standard Edition

#### *2. Свободно распространяемое ПО*

7-Zip

Adobe Reader

Aimp

K-Lite

KMPlayer

Google Chrome

### **Информационно-справочные системы:**

1.Справочно-правовая система «Консультант Плюс» –[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

2.Информационно-правовое обеспечение «Гарант» – [www.garant.ru](http://www.garant.ru).

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по данной дисциплине проводятся в учебных аудиториях для занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Данные учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Типовая комплектация таких аудиторий состоит из комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной

безопасности, огнетушителя. Занятия лекционного типа проводятся в аудиториях, оснащённых стационарным или переносным мультимедийным оборудованием.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (презентации по темам интерактивных лекций и практических занятий), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100), блок управления оборудованием. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения отдельных корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

Dr. Web Security Space  
Microsoft Office Standart 2016  
Windows 10 Pro Professional  
7-Zip Свободно распространяемое ПО.  
Adobe Reader Свободно распространяемое ПО.  
Aimp Свободно распространяемое ПО.  
K-Lite Свободно распространяемое ПО.  
KMPlayer Свободно распространяемое ПО.  
Google Chrome Свободно распространяемое ПО.

Типовая комплектация аудитории, оснащённой переносным мультимедийным оборудованием состоит из: комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной безопасности, огнетушителя, переносного мультимедийного (компьютерного) оборудования (ноутбука, проектора, колонок). Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

Dr. Web Security Space  
Microsoft Office Standart 2016  
Windows 10 Pro Professional  
7-Zip Свободно распространяемое ПО.  
Adobe Reader Свободно распространяемое ПО.  
Aimp Свободно распространяемое ПО.  
K-Lite Свободно распространяемое ПО.  
KMPlayer Свободно распространяемое ПО.  
Google Chrome Свободно распространяемое ПО.

Качественный и количественный состав оборудования определяется спецификой данной дисциплины и имеет своё отражение в справе о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата (Приложение 12)

Также предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для организации *самостоятельной работы* обучающихся используется:

- библиотечный фонд Северо-Кавказского института (филиала) АНО ВО МГЭУ;

- аудитория для самостоятельной работы № 27/1 Компьютерный класс Северо-Кавказского института (филиала) АНО ВО МГЭУ оснащенный: столы компьютерные (12 шт.), стол преподавательский (1 шт.), столы ученические (10 шт.), стулья ученические (32 шт.), стул преподавательский (1 шт.), доска меловая (1 шт.), кафедра (1 шт.) Плакат: Информационные технологии в управлении самостоятельной работой студентов. Интерактивная доска IQBoard DVT TQ082 (1 шт.), Проектор benqms 521p (1 шт.), Принтер hp laserjet p 1102 (1 шт.), ПК IntelCorei3 2120 (12 шт.), Монитор benq g 950 (12 шт.), ИБП cyberpower (12 шт.), Клавиатура genius-(12 шт.), Колонки genius (1 шт.), Мышь genius (12 шт.), свичд-linkdes-1016a (1 шт.)

- зал электронной библиотеки № 29: столы для обучающихся компьютерные (13 шт.); стол преподавательский компьютерный (1 шт.); стулья для обучающихся (13 шт.); стул преподавательский (1 шт.); кафедра регистрации читателей (1 шт.); 2 выставочных стеллажа; 41 ПК; 14 Мониторов BenQ G950A; Клавиатуры: Sven-5, OKlick-2, Genius-6, Defender-1; Мыши: a4tech -2, Genius-8, SP-4

**Компьютеры для обучающихся**, оснащенные следующим лицензионно-программным обеспечением:

- Dr. Web Security Space
- Microsoft Office Standart 2016
- Windows 10 Pro Professional
- 7-Zip Свободно распространяемое ПО.
- Adobe Reader Свободно распространяемое ПО.
- Aimp Свободно распространяемое ПО.
- K-Lite Свободно распространяемое ПО.
- KMPlayer Свободно распространяемое ПО.
- Google Chrome Свободно распространяемое ПО.
- Информационно-справочные системы:
  - «КонсультантПлюс».
  - «Гарант».

### **13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потерь данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения практических занятий, выступление с докладами и защитой выполненных работ, проведение тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимый в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимый в устной форме – не более чем на 20 мин.,
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

Северо-Кавказский институт (филиал) АНО ВО МГЭУ, устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).