

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

Кафедра географии

*«Утверждаю»*

Проректор по учебно-  
методической работе  
\_\_\_\_\_ Ю.А. Устименко  
«15» июня 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Б1.В.02 Гостиничное хозяйство**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Технология и организация туроператорских и турагентских  
услуг

Курс – 3

Семестр – 6

Форма обучения – заочная

Всего зачётных единиц – 3, часов – 108

Форма отчетности: экзамен – 6 семестр

Программу разработали:

кандидат географических наук, доцент Щербакова С.А.,

ассистент Полишко О.В.

Одобрена на заседании кафедры географии

«10» июня 2022 года, протокол № 10

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Г.Ф. Ермошкина

Смоленск  
2022

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.02 «Гостиничное хозяйство» относится к вариативным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Эта научная дисциплина изучает особенности развития гостиничной индустрии в различных географических регионах мира и в различные исторические периоды, характеризует основные классификации гостиниц, типы номеров, состав и обязанности различных служб гостиницы, основные формы организации питания в гостинице, а также автоматизированные системы управления гостиницей.

В процессе изучения «Гостиничное хозяйство» формируется комплекс знаний и практических навыков по основам функционирования гостиничного комплекса. При изучении курса важнейшая роль отводится современным технологиям и методам управления предприятиями гостиничного бизнеса. Изучаются особенности по управлению персоналом предприятий гостиничного бизнеса, а также анализируется эффективность деятельности современной гостиницы. Освоение дисциплины обеспечивает студентов знаниями, необходимыми для закрепления знаний предыдущих курсов: Б1.О.22 «Организация туристской деятельности», Б1.О.23 «Техника и технологии туризма», Б1.О.24 «Основы туроператорских и турагентских услуг».

Данный курс является важным компонентом профессиональной подготовки будущих работников сферы туризма. Изучение дисциплины «Гостиничное хозяйство» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как Б1.О.11 «Финансово-экономическая деятельность предприятий туризма», Б1.О.17 «Управление качеством услуг», Б1.В.ДВ.08.01 «Технология и организация услуг питания».

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
<b>ПК-3.</b> Способен организовывать деятельность по обслуживанию потребителей в процессе оказания туристско-экскурсионных услуг	<b>Знать:</b> основы гостиничного хозяйства и особенности обслуживания потребителей гостиничных услуг. <b>Уметь:</b> распознавать потенциальных покупателей; демонстрировать товар; донести информацию до клиента; составлять и обновлять базы данных клиентов <b>Владеть:</b> навыками поиска клиентов; техникой работы с возражениями; техникой предупреждения возражений клиентов

## 3. Содержание дисциплины

### Основы гостиничного хозяйства

Роль и место гостиничного хозяйства в структуре туризма. Ведущие гостиничные рынки мира, их характеристика. Распределение гостиничного фонда по туристским регионам мира. Лидеры гостиничной индустрии. Лучшие гостиницы мира. Основные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии и их характеристика. Классификации средств размещения. Стандартная классификация средств размещения, разработанная ЮНВТО, ее особенности и характеристика. Классификация гостиниц. Основные критерии выбора классификации гостиниц. Основные виды классификаций: системы звезд, букв, «корон», разрядов, баллов и т.д. Основные требования к номерному фонду гостиниц разных категорий. Особенности классификации средств размещения в некоторых зарубежных странах.

Организационно-управленческая структура гостиничного хозяйства. Гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничных цепей. Основное назначение гостиничных цепей, их виды и функции. Лидеры гостиничных цепей, их характеристик. Основные направления развития гостиничных цепей. Особенности управления в них. Франчайзинг. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе. Преимущества франчайзинга. Независимые гостиницы. Особенности существования независимых гостиниц, перспективы

их развития. Контрактное управление. Понятие контракта на управление. Формы контрактов. Характеристика участников.

#### **Гостиничное предприятие: основные службы и технологии управления**

Основные службы гостиницы. Служба приема и размещения. Основные подразделения службы приема и размещения: служба портье, служба бронирования, служба горничных. Их назначение и функции. Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Коммерческая служба. Основное назначение коммерческой службы, служащие службы и их функции. Инженерно-техническая служба. Основные подразделения инженерно-технической службы и их характеристика. Особенности деятельности службы безопасности. Административная служба, её состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия. Оборудование номеров и особенности их обслуживания. Классификация номеров. Оборудование и оснащение номеров различной категории. Технология обслуживания номеров.

Автоматизированные технологии управления гостиницей. Программные комплексы автоматизации гостиниц. Автоматизация процесса бронирования мест в гостиницах. Основные компьютерные системы, функционирование и особенности их использования. Содержание информации АСУ. Резервирование номеров. Каналы и формы резервирования.

#### **4. Тематический план**

№ п/п	Разделы и темы	Все го часов	Формы занятий		
			Лек ции	Практически е занятия	Самостоятельна я работа
<b>1</b>	<b>Основы гостиничного хозяйства</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>44</b>
1.1	Роль и место гостиничного хозяйства в структуре туризма	23		2	23
1.2	Организационно-управленческая структура гостиничного хозяйства	27	2	2	23
<b>2</b>	<b>Гостиничное предприятие: основные службы и технологии управления</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>
2.1	Основные службы гостиницы	26	2	2	22
2.2	Автоматизированные технологии управления гостиницей	23	2		21
<b>3</b>	<b>Экзамен</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>96</b>

#### **5. Виды образовательной деятельности**

##### **Занятия лекционного типа**

##### **Раздел 1. Основы гостиничного хозяйства**

##### **Лекция 1. Организационно-управленческая структура гостиничного хозяйства**

Гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничных цепей. Основное назначение гостиничных цепей, их виды и функции. Лидеры гостиничных цепей, их характеристик. Основные направления развития гостиничных цепей. Особенности управления в них. Франчайзинг. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе. Преимущества франчайзинга. Независимые гостиницы. Особенности существования независимых гостиниц, перспективы их развития. Контрактное управление. Понятие контракта на управление. Формы контрактов. Характеристика участников.

## **Раздел 2. Гостиничное предприятие: основные службы и технологии управления**

### **Лекция 2. Основные службы гостиницы**

Служба приема и размещения. Основные подразделения службы приема и размещения: служба портье, служба бронирования, служба горничных. Их назначение и функции. Служба дополнительных и сопутствующих услуг. Коммерческая служба. Основное назначение коммерческой службы, служащие службы и их функции. Инженерно-техническая служба. Основные подразделения инженерно-технической службы и их характеристика. Особенности деятельности службы безопасности. Административная служба, её состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия. Оборудование номеров и особенности их обслуживания. Классификация номеров. Оборудование и оснащение номеров различной категории. Технология обслуживания номеров.

**Лекция 3. Автоматизированные технологии управления гостиницей.** Программные комплексы автоматизации гостиниц. Автоматизация процесса бронирования мест в гостиницах. Основные компьютерные системы, функционирование и особенности их использования. Содержание информации АСУ. Резервирование номеров. Каналы и формы резервирования.

### **Занятия семинарского типа (практические занятия)**

#### **Практическое занятие № 1.**

#### **Роль и место гостиничного хозяйства в структуре туризма**

Цель: изучить место и роль гостиниц в структуре туристской индустрии

*Задание 1.* Пользуясь информацией с официальных сайтов гостиниц г. Смоленска: «Россия», «Смоленск-отель», «Патриот», «Отель Новый», «Усадьба», «Медведь», «Губерния» подсчитайте коэффициент «звездности» по факторам, представленным в таблице.

**Таблица**

<b>Критерий</b>	<b>Отлично(5)</b>	<b>Хорошо(4)</b>	<b>Средне(3)</b>	<b>Неуд.(2)</b>	<b>Плохо(1)</b>
Близость к центру города	Менее 1 км	Менее 4 км	Менее 7 км	Менее 10 км	Более 10 км
Близость к наиболее посещаемым объектам	Менее 1 км	Менее 4 км	Менее 7 км	Менее 10 км	Более 10 км
Заметность	Объект на базе участка м.б. отдельно стоящим зданием, отлично просматриваемым со всех сторон	Объект на базе участка м.б. отдельно стоящим зданием, либо частью комплекса более крупного размера и хорошо просматриваемым с нескольких сторон	Объект на базе участка будет окружен зданиями, но заметен	Объект на базе участка будет нелегко увидеть	Объект на базе участка будет практически незаметен

<b>Удобство при заезде/выезде</b>					
Автомобилем	Участок расположен на главной дороге с прямым доступом	Участок расположен на главной дороге, но без доступа	Участок расположен на второстепенной дороге с прямым доступом	Участок расположен на второстепенной дороге и без прямого доступа	Участок расположен на малой дороге
Наземным общественным транспортом	Менее 0.5 км до ближайшей станции транспорта	Менее 1 км до ближайшей станции транспорта	Менее 1.5 км до ближайшей станции транспорта	Менее 2 км до ближайшей станции транспорта	Более 2 км до ближайшей станции транспорта
Парковка	Значительные внутренние площадки для парковки и на прилегающих территориях	Значительные внутренние площадки для парковки, но недостаток площадей на прилегающих территориях	Существует возможность организации внутренней парковки, но недостаточно места на прилегающих территориях	Недостаточно места для внутренней парковки, но есть место на прилегающих территориях	Возможности организации внутренней парковки и на прилегающих территориях нет
Доступ к участку	Возможность организации основного входа/выхода по всему периметру участка	Возможность организации основного входа/выхода с нескольких сторон участка, в том числе со стороны наилучшего автомобильного доступа	Возможность организации основного входа/выхода со стороны участка с наилучшим автомобильным доступом	Возможность организации основного входа/выхода со стороны участка с наилучшим доступом, но с архитектурными ограничениями	Присутствуют существенные ограничения по организации основного входа/выхода со стороны участка с наилучшим автомобильным доступом
<b>Окружающая местность</b>					
Вид из окон	Со всех сторон объекта на базе участка м.б. обеспечен вид на основные достопримечательности города или красивый ландшафт	Обеспечивается вид на основные достопримечательности города или красивый ландшафт с нескольких сторон объекта на базе участка	Вид на основные достопримечательности города или красивый ландшафт обеспечивается только с отдельных точек участка	Обеспечивается, в целом, приемлемый вид на здания и пр. объекты, не являющиеся памятниками архитектуры либо стандартные ландшафты	Вид на неухоженные территории, здания с неотрмонтированными фасадам, неокрашенные крыши, загрязненные территории
Использование прилегающей территории	Парки, памятники, церкви, театры.	Жилые здания, здания офисов, магазины	Жилая застройка, парки	Производство, промышленность	Тяжелая промышленность
Инфраструктура туризма и/или развития бизнеса	Расположен в основной зоне торговли и туризма и развития бизнеса	Расположен в хорошей зоне торговли и туризма или развития бизнеса	Расположен поблизости от хорошей зоны торговли и туризма или развития бизнеса	Расположен на некотором расстоянии до зоны торговли и туризма или развития бизнеса	Расположен далеко от зоны торговли и туризма или развития бизнеса
Выставочные комплексы и площади	Расположен в непосредственной близости от выставочных комплексов и площадей	Расположен поблизости от выставочных комплексов и площадей	Расположен на некотором расстоянии от выставочных комплексов и площадей	Расположен на значительном удалении от выставочных комплексов и площадей	Расположен далеко от выставочных комплексов и площадей
Качество окружающей среды	Шума, запахов или других загрязнений нет	Незначительные шум и запахи	Нормальный уличный шум, есть некоторые запахи	Сильный шум, есть некоторые запахи	Сильный шум, плохие запахи, серьезное загрязнение

<b>Технические возможности</b>					
Существующая инженерная инфраструктура	К участку подведены все необходимые коммуникации (э/эн, водоснабжение, водоотведение, сл. токи, и т.п.)	К участку подведены основные коммуникации (э/эн, водоснабжение, водоотведение)	К участку подведены не все основные коммуникации, наличие основных коммуникаций на смежных территориях	К участку подведена только э/эн	Коммуникации к участку не подведены
Перспективы увеличения подключенных мощностей	Увеличение подключаемых нагрузок возможно практически без ограничений	Существуют преодолимые ограничения в подключении необходимых нагрузок	Существуют трудно преодолимые ограничения в подключении необходимых нагрузок	Существуют существенные проблемы с увеличением нагрузок по э/эн	Существуют непреодолимые ограничения в подключении необходимых нагрузок

**Задание 2.** Пользуясь приложением «Требованиями к гостиницам различных категорий» к ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах:

- Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы. Оснащение мебелью: односпальная кровать – 90 X 200 см, двуспальная – 160 X 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

- Гостиница имеет 100% мест в одно-и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь однокомнатного двухместного номера – 20 м<sup>2</sup>.

- Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной. Смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски. Смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

- Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему. Вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

- Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование. Соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.

- Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприёмник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера – 12 м<sup>2</sup>.

- Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно-и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные – 90 X 200 см, двухспальные 200 X 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

- Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 X 190 см и двухспальными – 160 X 190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номере.

- В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера (апартаменты). Информационные материалы представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера – 10 м<sup>2</sup>, двухместного – 14 м<sup>2</sup>.

## Практическое занятие № 2.

### Организационно-управленческая структура гостиничного хозяйства

Цель: выявить особенности организационно-управленческой структуры гостиничного хозяйства.

Задание 1. Сравните основные системы управления гостиничной индустрией, выделив их плюсы и минусы, заполните следующую таблицу:

Таблица

**СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

Внешняя характеристика	Гостиничные сети		Независимое управление	
	Достоинства	Недостатки	Достоинства	Недостатки
Корпоративный стиль - узнаваемость				
Материально - техническая база				
Качество услуг				
Политика обслуживания и обучение персонала				
Ценообразование				
Загрузка номерного фонда				
Загрузка дополнительных услуг				
Планирование и прозрачность ведения бизнеса				
Контроль затрат				

Задание 2. Составьте анкету, направленную на выяснение мнения клиента о качестве предоставляемых услуг и ценах в гостинице. Анкета должна содержать не менее 10 вопросов. Вопросы должны быть как открытые (без вариантов ответов), так и закрытые (имеющие варианты ответов).

### Практическое занятие № 3. Основные службы гостиницы

Цель: сформировать представление об основных службах гостиницы.

*Задание 1.* Схематично изобразите модель структурных подразделений гостиницы (на конкретном примере).

При составлении схемы необходимо:

- определить специфику гостиницы;
- сформировать структуру основных служб гостиниц;
- расставить менеджеров на всех участках функционирования гостиницы;
- определить основные обязанности менеджеров;
- определить принципы управления персоналом.

*Задание 2.* Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер Стоимостью 160 у.е.	Заезд: 15.04 19 <sup>00</sup>	Выезд: 19.04 06 <sup>00</sup>	
Двухместный номер Стоимостью 105 у.е.	Заезд: 12.04 13 <sup>00</sup>	Выезд: 15.04 12 <sup>00</sup>	
Номер люкс Стоимостью 250 у.е.	Заезд: 11.04 23 <sup>00</sup>	Выезд: 16.04 14 <sup>00</sup>	
Номер люкс Стоимостью 270 у.е.	Заезд: 10.04 18. <sup>00</sup>	Выезд: 17.04 17 <sup>00</sup>	
Номер люкс Стоимостью 220 у.е.	Заезд: 15.04 20 <sup>00</sup>	Выезд: 17.04 20. <sup>00</sup>	
Номер люкс Стоимостью 180 у.е.	Заезд: 19.04 21 <sup>00</sup>	Выезд: 22.04 23 <sup>00</sup>	
Номер люкс Стоимостью 330 у.е.	Заезд: 15.04 02. <sup>00</sup>	Выезд: 16.04 15 <sup>00</sup>	
Апартаменты Стоимостью 500 у.е.	Заезд: 19.04 07 <sup>00</sup>	Выезд: 19.04 16 <sup>00</sup>	
Апартаменты Стоимостью 300 у.е.	Заезд: 21.04 05 <sup>00</sup>	Выезд: 24.04 22 <sup>00</sup>	
Одноместный номер Стоимостью 135 у.е.	Заезд: 14.04 16 <sup>00</sup>	Выезд: 21.04 11 <sup>00</sup>	
Двухместный номер Стоимостью 90 у.е.	Заезд: 11.04 17 <sup>00</sup>	Выезд: 16.04 02 <sup>00</sup>	
Номер люкс Стоимостью 330 у.е.	Заезд: 10.04 20 <sup>00</sup>	Выезд: 12.04 17 <sup>00</sup>	
Номер люкс Стоимостью 210 у.е.	Заезд: 17.04 17 <sup>00</sup>	Выезд: 22.04 17 <sup>00</sup>	
Апартаменты Стоимостью 700 у.е.	Заезд: 21.04 03 <sup>00</sup>	Выезд: 21.04 20 <sup>00</sup>	
Апартаменты Стоимостью 290 у.е.	Заезд: 17.03 06 <sup>00</sup>	Выезд: 23.03 19 <sup>00</sup>	

#### Самостоятельная работа

##### Раздел 1. Основы гостиничного хозяйства

##### Роль и место гостиничного хозяйства в структуре туризма



Задание 1. Охарактеризуйте международную гостиничную конвенцию, ее цель и содержание.

Задание 2. Дайте краткую характеристику развития гостиничной индустрии в мире. Выполните в виде таблицы, в которой укажите название этапа, время этапа, страны, чем характерен этап развития.

### **Организационно-управленческая структура гостиничного хозяйства**

Задание 1. Определите особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе.

Задание 2. Охарактеризуйте гостиничные цепи и их особенности на современном этапе развития.

## **Раздел 2. Гостиничное предприятие: основные службы и технологии управления**

### **Основные службы гостиницы**

Задание 1. Охарактеризовать основные функции и должностные обязанности работников службы бронирования в современном отеле.

Задание 2. Охарактеризовать основные функции и должностные обязанности работников службы эксплуатации номерного фонда в современном отеле.

### **Автоматизированные технологии управления гостиницей**

Задание 1. Охарактеризуйте современные направления автоматизации гостиничного бизнеса.

Задание 2. Опишите процесс замкнутого технологического цикла в гостинице

## **6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины**

### **6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации**

#### **1. Выполнение практического задания и самостоятельной работы студентов.**

Задания приведены в разделе «Виды образовательной деятельности».

*Критерии оценивания:*

**Оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется, если студент активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы и законодательства в сфере туризма, способен выразить собственное отношение к данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет практическое задание.

**Оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется при условии соблюдения следующих требований: студент активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логические, обоснованные фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям.

**Оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется в том случае, когда студент в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы. Но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала.

**Оценка «неудовлетворительно» (2 и менее баллов)** выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практическое задание.

## **2. Выполнение письменной проверочной работы**

Пример письменной проверочной работы

### **Роль и место гостиничного хозяйства в структуре туризма**

Вариант 1. Гостиничные группы в индустрии гостеприимства.

Вариант 2. Внутренняя среда гостиничного предприятия.

Вариант 3. Специализированные программные продукты для гостиниц.

*Критерии оценивания:*

**Оценка «отлично»:** проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. Отсутствуют фактические ошибки, или они не носят принципиального характера. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, сформулировал основные выводы. Работа оформлена аккуратно, с учетом требований.

**Оценка «хорошо»:** проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте могут присутствовать две-три не грубые фактические ошибки. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал в целом необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания. Работа в целом оформлена аккуратно, с учетом требований.

**Оценка «удовлетворительно»:** проверочная работа выполнена не в полном объеме с нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте присутствует три-пять грубых фактических ошибок. Работа только на 50-60% написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, показал преимущественно недостаточные теоретические знания. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований.

**Оценка «неудовлетворительно»:** выставляется в том случае, когда студент оказался не подготовленным к выполнению проверочной работы. Проверочная работа имеет небольшой объем с очевидным нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте много (более пяти) грубых фактических ошибок. Работа менее чем на 50% написана литературным профессиональным языком, почти без использования тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, твердых теоретических знаний, умение формулировать выводы. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований, но небрежно.

## **3. Подготовка реферата**

Пример тем реферата:

### **Роль и место гостиничного хозяйства в структуре туризма**

1. Пять периодов развития гостиничного хозяйства с древних времен до настоящего времени.
2. Современные гостиничные корпорации Европы
3. Современные гостиничные корпорации США.
4. Гостиница как общее рыночное понятие.
5. Политика, философия и стратегия гостиничных предприятий за рубежом.
6. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике
7. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного
8. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье по целевому рынку
9. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье по уровню комфорта.

## 10. Общие сведения о классификации гостиниц в Германии.

### *Требования к содержанию и написанию реферата*

**Реферат** (от латинского «*referre*» – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

6) список использованных источников;

7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

1) материалы, дополняющие реферат;

2) таблицы вспомогательных цифровых данных;

3) иллюстрации вспомогательного характера;

4) другие документы.

**Правила оформления реферата**

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом.

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц. Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

### **Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата**

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 5 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

*Критерии оценивания:*

Реферат оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;

менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

#### **4. Тестирование**

Пример тестового задания:

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
  - 5) визовая поддержка
  - 6) предоставление информации о достопримечательностях Москвы
6. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:
  - 1) косметические услуги
  - 2) сауна
  - 3) организация банкетов
  - 4) стриптиз-шоу
  - 5) массаж
  - 6) парикмахерские услуги
7. 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
8. 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
9. 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
10. 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

#### **Критерии выставления оценки за тест**

Процент правильно выполненных тестовых заданий	Оценка
86% – 100%	отлично
69% - 84%	хорошо
50% - 68%	удовлетворительно
Менее 50%	неудовлетворительно

### **6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации**

#### **Экзамен (6 семестр)**

##### **Вопросы для подготовки к экзамену:**

1. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии
2. История развития гостиничной индустрии в России
3. Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма
4. Стандартная классификация средств размещения туристов (по ЮНВТО)
5. Классификации гостиниц по расположению, уровню и стоимости услуг
6. Современная классификация средств размещения
7. Особенности классификации средств размещения в некоторых зарубежных странах
8. Гостиничные цепи, особенности управления в них и их преимущества
9. Характеристика основных гостиничных цепей мира
10. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе
11. Контрактное управление в гостиничном бизнесе
12. Независимые гостиницы
13. Аренда как форма управления гостиничными предприятиями
14. Характеристика основных моделей гостиничного бизнеса
15. Система владения отдыхом. Таймшер
16. Автоматизированные системы бронирования и резервирования
17. Особенности организационно-управленческой структуры гостиницы
18. Основные службы гостиниц и их назначение
19. Классификация номеров
20. Оборудование и оснащение номеров различной категории
21. Особенности питания в гостиницах

22. Видекейтеринга и их характеристика
23. Цикл обслуживания гостя. Характеристика основных этапов
24. Политика ценообразования в современном гостиничном предприятии
25. Маркетинговые стратегии ценообразования и методы ценообразования в гостиничном бизнесе
26. Качество гостиничного продукта. Методы повышения качества обслуживания
27. Основные требования к персоналу в гостиничном предприятии
28. Организационная структура управления современного гостиничного предприятия
29. Характеристика зданий и сооружений современного гостиничного комплекса
30. Системы жизнеобеспечения гостиничного предприятия и их характеристика
31. Помещения гостиничного предприятия. Основные принципы обустройства интерьера гостиницы
32. Состояние, структура и перспективы развития гостиничного бизнеса в России.
33. Системы жизнеобеспечения гостиничного предприятия и их характеристика
34. Помещения гостиничного предприятия. Основные принципы обустройства интерьера гостиницы
35. Основные, дополнительные и вспомогательные услуги в гостинице
36. Гостиничные услуги и их специфика. Принципы формирования гостиничного продукта
37. Деятельность международных гостиничных цепей и корпораций на гостиничном рынке России
38. Классификация функциональных зон гостиничного предприятия
39. Основные различия между гостиничными предприятиями категорий 4\* и 5\*.
40. Основные различия между гостиничными предприятиями категорий 4\* и 3\*.

#### *Критерии оценивания*

**«Отлично»** выставляется студенту, который демонстрирует при ответе всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой. Свободно ориентируется в основной и дополнительной литературе, рекомендованной программой, а так же показывает усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины и их значений для приобретаемой профессии, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

**«Хорошо»** выставляется студенту, который демонстрирует при ответе хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе. Показывает систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

**«Удовлетворительно»** выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по профессии, справляющимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**«Неудовлетворительно»** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не ознакомившемуся с основной литературой, предусмотренной программой, и не овладевшему базовыми знаниями, предусмотренными по данной дисциплине и определёнными предметными умениями.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная литература**

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела /Т. Л. Тимохина. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 331 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/432903>.
2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник /Т. Л. Тимохина. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 336 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/432904>.

#### **Дополнительная литература**

1. Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата /Л. В. Баумгартен. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 338 с. //ЭБС Юрайт . URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/432906>.
2. Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства /Л. Г. Березовая. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 477 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/425154>.
3. Бугорский В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум /В. П. Бугорский. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 165 с. - //ЭБС Юрайт . URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/437487>.
4. Долженко Г. П. История туризма и гостеприимства /Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 226 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/437494> .
5. Скобкин С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник /С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 197 с. //ЭБС Юрайт . URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/438658>.

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Российская гостиничная ассоциация (<http://www.rha.ru>).
2. Международная ассоциация гостиниц и ресторанов (<http://www.ih-ra.com>).
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
4. Федерация рестораторов и отельеров (<http://www.friro.ru>).
5. Новости гостиничного бизнеса (<http://www.hospitality.ru>).

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

Учебная аудитория для проведения учебных занятий - уч. корпус № 1, ауд. 43: беспроводной интерактивный планшет, ноутбук HP, мультимедийный проектор BenQ.

Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус № 1, ауд. 26: учебная мебель (30 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (17 компьютеров), принтер HP Deskjet 1280, сканер EPSONGT1500 A3.

#### **9. Программное обеспечение**

MicrosoftOpenLicense (WindowsXP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30  
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич  
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023