

Министерство науки и высшего образования РФ
ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет

Институт леса и природопользования

Кафедра землеустройства и кадастров

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
включая фонд оценочных средств и методические указания
для самостоятельной работы обучающихся

Б1.О.15 Организация услуг в средствах размещения

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Программа подготовки – бакалавриат

Квалификация - бакалавр

Направленность (профиль) – «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Количество зачётных единиц (часов) – 7 (252)

г. Екатеринбург, 2023

Разработчик: к.п.н. С.Ф. Масленникова /С.Ф. Масленникова/

рабочая программа утверждена на заседании кафедры землеустройства и кадастров
(протокол №1 от 12 января 2023 года)

Зав.кафедрой Мезенина О.Б. Мезенина О.Б.

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической
комиссией института леса и природопользования
(протокол №4 от 31 января 2023 года)

Председатель методической комиссии ИЛП Сычугова О.В. Сычугова О.В.

Рабочая программа утверждена директором института леса и природопользования
09 февраля 2023 года

Директор ИЛП З.Я. Нагимов /З.Я. Нагимов/

Оглавление

1. Общие положения.....	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 учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	9
5.1. <i>Трудоемкость разделов дисциплины</i>	9
Очная форма.....	9
Заочная форма.....	10
5.2. Содержание занятий лекционного типа.....	12
5.3. Темы и формы занятий семинарского типа.....	13
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине.....	14
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	17
7.1. <i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</i>	17
7.2. <i>Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания</i>	17
7.3. <i>Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</i>	15
7.4. <i>Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций</i>	22
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся.....	23
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	24
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	25

1. Общие положения

Наименование дисциплины – Организация услуг в средствах размещения, относится к блоку Б1 - учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 43.03.02 – Туризм, направленность – технология и организация туроператорских и турагентских услуг. Дисциплина Организация услуг в средствах размещения является дисциплиной, относящейся к обязательной части блока Б1.

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Организация услуг в средствах размещения» являются:

– Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации", утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;

– Приказ Минобрнауки России № 301 от 05.04.2017 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

– Образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017 г.;

– Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н).

– Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).

Учебные планы образовательной программы высшего образования направления 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат) направленность «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» по очной, очно-заочной и заочной формам обучения утверждены Ученым советом УГЛТУ (протокол № 6 от 16.03.2023 г.).

Обучение по образовательной программе 43.03.02 – Туризм (профиль - Технология и организация туроператорских и турагентских услуг) осуществляется на русском языке.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни

формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Цель: состоит в формировании у студентов знаний и навыков по вопросам экономики и организации предприятий размещения в рыночных условиях, а также применения теоретического инструментария к выбору оптимальных вариантов развития предприятия размещения на рынке с учетом влияния внешней среды в регионе

Задачами являются формирование у студентов:

- системного представления об организации процесса обслуживания в гостиничных предприятиях, понимания о взаимодействии технологических, экономических, социальных процессов при организации средств размещения, представления о многообразии и многозначности технологической системы средств размещения;

- практических навыков использования технологического потенциала отрасли в разработке и реализации социально-культурных проектов и программ в области гостиничной индустрии;

- экономического мышления, предусматривающего знание условий эффективного функционирования, методики анализа деятельности предприятий гостиничной индустрии для определения тенденций развития и повышения эффективности деятельности.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК-2 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями туроператорских и турагентских услуг и заинтересованными лицами

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- современное состояние и развитие индустрии гостеприимства;
- гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания;
- концептуальные основы и технологии рационального использования ресурсов предприятий размещения;
- государственное регулирование гостиничной деятельности;

Уметь:

- формулировать концепцию гостиниц и иных средств размещения;
- разрабатывать эффективную стратегию развития предприятия размещения;
- выявлять факторы, снижающие качество обслуживания в гостиничных предприятиях и иных средствах размещения;
- принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;
- осуществлять взаимодействие с потребителями туроператорских и турагентских услуг и заинтересованными лицами.

Владеть:

- современными технологиями разработки и реализации гостиничного продукта;
- навыками формирования активной политики оценки рисков гостиничных предприятий и иных средств размещения;
- способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- навыками разработки стандартов обслуживания в средствах размещения.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Освоение дисциплины опирается на знания, умения и компетенции, приобретённые в процессе изучения обеспечивающих дисциплин. В свою очередь изучение дисциплины Техника и технология экскурсионной деятельности позволяет обучающимся быть подготовленными к изучению обеспечиваемых дисциплин (см. табл.).

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ООП и написания выпускной квалификационной работы.

Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин

Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
Анимационные услуги в сервисе и туризме	Сервисология Сервисная деятельность Выставочно-ярмарочная деятельность Экологический туризм / Виды туризма Лингвокультурные коммуникации Риски и страхование в туризме / Экологический мониторинг при проектировании туристских маршрутов	Производственная практика (сервисная) Производственная практика (преддипломная) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

	Правовое обеспечение туриндустрии/ стандартизация и сертификация туристских продуктов и услуг	
--	---	--

Указанные связи дисциплины «Организация услуг в средствах размещения» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин)						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Производственная практика (сервисная)	+	+	+	+	+	+	
2	Производственная практика (преддипломная)				+	+	+	+
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа.

Вид учебной работы	Всего академических часов		
	заочная форма обучения	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Контактная работа с преподавателем*:	32,6	100,6	58,6
Лекции (Л)	12	34	26
Практические занятия (ПЗ)	20	66	32
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
промежуточная аттестация (ПА)	0,6	0,6	0,6
рецензирование контрольных работ (РКР)			
Самостоятельная работа обучающихся	219,4	151,4	193,4
изучение теоретического курса	30	70	100

выполнение домашнего задания	30	75	187
подготовка к промежуточной аттестации	6,4	6,4	6,4
Вид промежуточной аттестации:	Зачет / экзамен	Зачет / экзамен	Зачет / экзамен
Общая трудоемкость	7 /252	7 /252	7 /252

* Контактная работа по дисциплине может включать в себя занятия лекционного типа, практические и (или) лабораторные занятия, групповые и индивидуальные консультации и самостоятельную работу обучающихся под руководством преподавателя, в том числе в электронной информационной образовательной среде, а также время, отведенное на промежуточную аттестацию. Часы контактной работы определяются «Положением об установлении минимального объема контактной работы обучающихся с преподавателем, а также максимального объема занятий лекционного и семинарского типов в ФГБОУ ВО УГЛТУ».

В учебном плане отражена контактная работа только занятий лекционного и практического типа. Иные виды контактной работы планируются в трудоемкость самостоятельной работы, включая контроль.

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

5.1. Трудоемкость разделов дисциплины

Очная форма

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Тема 1 Гостиничные предприятия и другие средства размещения: понятие, классификация и типология.	5	10	-	15	21
2	Тема 2 Организационные структуры гостиниц и иных средств размещения	5	10	-	15	21
3	Тема 3 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	5	10	-	15	21
4	Тема 4 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	5	10	-	15	22
5	Тема 5 Эффективность деятельности средств размещения, основные понятия и факторы	4	8	-	12	21
6	Тема 6 Ценообразование в гостиничном бизнесе	5	8	-	13	21
7	Тема 7. Стандартизация гостиниц и других средств размещения	5	10	-	15	24,4
	ИТОГО:	34	66		100	151,4
	Промежуточная аттестация					0,6
ВСЕГО		252				

Заочная форма

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Тема 1 Гостиничные предприятия и другие средства размещения: понятие, классификация и типология.	1	2	-	3	31
2	Тема 2 Организационные структуры гостиниц и иных средств размещения	2	3	-	5	31
3	Тема 3 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	2	3	-	5	31
4	Тема 4 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	2	3	-	5	31
5	Тема 5 Эффективность деятельности средств размещения, основные понятия и факторы	2	3	-	5	32
6	Тема 6 Ценообразование в гостиничном бизнесе	1	3	-	4	32
7	Тема 7. Стандартизация гостиниц и других средств размещения	2	3	-	5	31,4
	ИТОГО:	12	20		32	219,4
	Промежуточная аттестация					0,6
ВСЕГО		252				

Очно-заочная форма

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Тема 1 Гостиничные предприятия и другие средства размещения: понятие, классификация и типология.	4	4	-	8	27
2	Тема 2 Организационные структуры гостиниц и иных средств размещения	4	5	-	9	27
3	Тема 3 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	4	5	-	9	27
4	Тема 4 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	4	5	-	9	27
5	Тема 5 Эффективность деятельности средств размещения, основные понятия и факторы	3	4	-	7	25
6	Тема 6 Ценообразование в гостиничном бизнесе	3	4	-	7	25
7	Тема 7. Стандартизация гостиниц и других средств размещения	4	5	-	9	35,4
	ИТОГО:	26	32		58	193,4
	Промежуточная аттестация					0,6
ВСЕГО		252				

5.2. Содержание занятий лекционного типа

1. Гостиничные предприятия и другие средства размещения: понятие, классификация и типология. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Характеристика средств размещения. Основные классификации средств размещения. Типология средств размещения. Особенности индустрии гостеприимства как вида деятельности. Нормативно–правовые акты гостиничного сервиса. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации.

2. Организационные структуры гостиниц и иных средств размещения. Гостиничная концепция как форма организации гостиничного бизнеса. Организационно-правовые формы функционирования гостиниц и других средств размещения. Организационные структуры управления гостиницей. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения. Принципы организационного построения гостиничного предприятия. Технологии рационального использования ресурсов предприятий размещения.

3. Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения. Требования к персоналу гостиниц и других средств размещения. Корпоративная культура и качество обслуживания гостей. Стандарты обслуживания. Общая характеристика процесса обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

4. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Основные услуги гостиничного предприятия. Номерной фонд. Дополнительные услуги гостиничных предприятий. Услуги гостиничных предприятий как неотъемлемая составляющая тура.

5. Эффективность деятельности средств размещения, основные понятия и факторы. Эффективность средств размещения сущность и содержание. Факторы влияющие на эффективность деятельности средств размещения. Понятие основных и оборотных средств. Деятельность гостиничных предприятий и иных средств размещения, как вид экономической деятельности. Обзор стратегий развития предприятий размещения. Основные показатели и критерии оценки рисков гостиничных предприятий и иных средств размещения.

6. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Теоретические основы ценообразования. Сущность и составляющие цены. Факторы, влияющие на цену номера в средствах размещения. Ценовая политика и стратегия ценообразования в индустрии гостеприимства. Формирование эффективной политики продаж гостиничных услуг.

7. Стандартизация гостиниц и других средств размещения. Основные правовые акты по стандартизации гостиничных услуг. Задачи стандартизации в сфере гостиничной индустрии. Национальные стандарты для гостиниц и других

средств размещения. Состав требований и критерии качества. Качество основных и дополнительных услуг гостиничных предприятий. Факторы, снижающие качество обслуживания в гостиничных предприятиях и иных средствах размещения. Стандарты обслуживания индустрии гостеприимств.

5.3. Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом дисциплины предусмотрены практические занятия

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Очная форма, час	Заочная форма, час	Очно-заочная форма, час
1	Тема 1 Гостиничные предприятия и другие средства размещения: понятие, классификация и типология.	10	2	4
2	Тема 2 Организационные структуры гостиниц и иных средств размещения	10	3	5
3	Тема 3 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	10	3	5
4	Тема 4 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	10	3	5
5	Тема 5 Эффективность деятельности средств размещения, основные понятия и факторы	8	3	4
6	Тема 6 Ценообразование в гостиничном бизнесе	8	3	4
7	Тема 7. Стандартизация гостиниц и других средств размещения	10	3	5
	ИТОГО:	66	20	32

Во время проведения занятий используются активные и интерактивные формы.

5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы		
			Очная форма	Заочная форма	Очно-заочная форма
1	Тема 1 Гостиничные предприятия и другие средства размещения: понятие, классификация и типология.	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	21	31	27

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы		
			Очная форма	Заочная форма	Очно-заочная форма
2	Тема 2 Организационные структуры гостиниц и иных средств размещения	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	21	31	27
3	Тема 3 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	21	31	27
4	Тема 4 Организация работы персонала гостиниц и других средств размещения	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	22	31	27
5	Тема 5 Эффективность деятельности средств размещения, основные понятия и факторы	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	21	32	25
6	Тема 6 Ценообразование в гостиничном бизнесе	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	21	32	25
7	Тема 7. Стандартизация гостиниц и других средств размещения	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	24,4	31,4	35,4
	Итого		151,4	219,4	193,4

6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

Основная и дополнительная литература

№ /п	Автор, наименование	Год издания	Примечание
Основная литература			
1	Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : СтГАУ, 2016. — 76 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/107216	2016	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

	(дата обращения: 20.09.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
2	Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/122297 (дата обращения: 20.09.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2018	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
Дополнительная литература			
1	Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. — Ставрополь : СтГАУ, 2015. — 167 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/82251 (дата обращения: 20.09.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2015	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, С. В. Митрофанова. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 29 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/145368 (дата обращения: 20.09.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2017	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к:

- электронно-библиотечная система «Лань». Договор №024/23-ЕП-44-06 от 24.03.2023 г. Срок действия: 09.04.2023-09.04.2024;
- электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». Договор №85-05/2022/0046/22-ЕП-44-06 от 27.05.2022 г. Срок действия: 27.06.2022-26.06.2023;
- электронная образовательная система «Образовательная платформа ЮРАЙТ». Лицензионный договор №015/23-ЕП-44-06 от 16.02.2023 г. Срок действия: 01.03.2023 – 28.02.2024;
- универсальная база данных East View (ООО «ИВИС»), контракт №284-П/0091/22-ЕП-44-06 от 22.12.2022, срок действия с 22.12.2022 по 31.12.2023 г.

Справочные и информационные системы

- справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>). Договор сопровождения экземпляров системы КонсультантПлюс №0607/ЗК от 25.01.2023. Срок с 01.02.2023 г по 31.01.2024 г.;
- справочно-правовая система «Система ГАРАНТ». Свободный доступ (режим доступа: <http://www.garant.ru/company/about/press/news/1332787/>);

– программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. ВУЗ» (URL: <https://www.antiplagiat.ru/>). Договор №6414/0107/23-ЕП-223-03 от 27.02.2023 года. Срок с 27.02.2023 г по 27.02.2024 г.;

Профессиональные базы данных

1. Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика (<http://www.gks.ru/>). Режим доступа: свободный.
2. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов // Акционерное общество «Информационная компания «Кодекс» (<https://docs.cntd.ru/>). Режим доступа: свободный.
3. Экономический портал (<https://institutiones.com/>). Режим доступа: свободный.
4. Информационная система РБК (<https://ekb.rbc.ru/>). Режим доступа: свободный.
5. Официальный интернет-портал правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>). Режим доступа: свободный
6. База полнотекстовых и библиографических описаний книг и периодических изданий (<http://www.ivis.ru/products/udbs.htm>). Режим доступа: свободный
7. ГлавбухСтуденты: Образование и карьера (<http://student.1gl.ru/>). Режим доступа: свободный.
8. Информационное агентство Турифо [Электронный ресурс]: база данных содержит новости и деловые ссылки на полезные источники информации в области туризма и рынка услуг в целом. http://www.tourinfo.ru/content/rating/rating_2008.php
9. Туристический бизнес для профессионалов [Электронный ресурс]: база данных содержит свежую информацию обо всех событиях, происходящих на туристическом рынке. <http://www.tourbus.ru/archive>
10. Электронная туристическая библиотека [Электронный ресурс]: на страницах сайта публикуются научные статьи, методические пособия, программы учебных дисциплин направления «Туризм». http://www.tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm/

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ). ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ 32611-2014. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
4. ГОСТ 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля	Семестр Очная/заочная/очно-заочная
УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Промежуточный контроль: Задания в тестовой форме. Билеты на экзамен. Текущий контроль: Практические задания по темам	4, 5 / 2, 3 / 6, 8
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов	Промежуточный контроль: Задания в тестовой форме. Билеты на экзамен. Текущий контроль: Практические задания по темам	4, 5 / 2, 3 / 6, 8
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Промежуточный контроль: Задания в тестовой форме. Билеты на экзамен. Текущий контроль: Практические задания по темам	4, 5 / 2, 3 / 6, 8
ПК-2 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями туроператорских и турагентских услуг и заинтересованными лицами	Промежуточный контроль: Задания в тестовой форме. Билеты на экзамен. Текущий контроль: Практические задания по темам	4, 5 / 2, 3 / 6, 8

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии оценивания выполнения практических заданий (текущий контроль формирования компетенции УК-9, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2):

По итогам выполнения практических заданий дается оценка по 5-балльной шкале:

«5» (отлично): выполнены все задания практических работ, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практических работ, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практических работ с замечаниями, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практических работ, обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

Критерии оценивания выполнения заданий в тестовой форме по темам (промежуточный контроль формирования компетенций УК-9, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2):

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по 4-балльной шкале. При правильных ответах на:

86-100% заданий – оценка «зачтено-отлично»,

71-85 % - оценка «зачтено- хорошо»,

51-70% - оценка «зачтено-удовлетворительно»,

менее 51% заданий – оценка «не зачтено» (не удовлетворительно).

Критерии оценивания устного ответа на контрольные вопросы к экзамену (промежуточный контроль формирования компетенции УК-9, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2):

«5» (отлично): студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

«4» (хорошо): студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем;

«3» (удовлетворительно): студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение монологической речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем;

«2» (неудовлетворительно): студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательностью изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Пример выполнения практических и тестовых работ

Тестовые задания

Вариант 1:

1. В России приняты следующие классификации гостиниц:

- А. по уровню комфорта
- Б. по месторасположению
- В. все классификации
- Г. по обеспечению питанием

2. На определение уровня комфорта гостиницы влияет:

А. Состояние номерного фонда: площадь номеров, наличие номеров-апартаментов, состояние мебели и инвентаря

- Б. Количество проживающих в отеле
- В. Доля одноместных номеров в номерном фонде
- Г. Количество обслуживающего персонала на одного проживающего
- Д. Наличие униформы для персонала
- Е. Наличие постоянных гостей в гостинице

Ж. Наличие и спектр дополнительных услуг, предоставляемых гостям

3. Какое качество гостиницы характеризует «система звезд»:

- А. Количество номеров в отеле
- Б. Наличие ресторана
- В. Наличие ресторана и бара
- Г. Уровень комфорта
- Д. Близость к морю

4. Дайте характеристику отелям туристского класса

5. Соотнесите признаки гостиниц с их типом:

- 1. Курортный отель
- 2. Бизнес-отель
- 3. Отель туристского класса

- А. туристы приезжают с познавательными целями
- Б. отель расположен в деловом центре города поблизости от важнейших государственных учреждений
- В. в структуре номерного фонда значительная доля одноместных номеров
- Г. отели отличаются прежде всего увеличенной площадью номеров и обязательным балконом
- Д. в гостинице невысокого класса нет сауны, бассейна, тренажерного зала;
- Е. клиенты живут достаточно длительное время (14 и даже 21 день) и требуют множества развлечений;
- Ж. в отеле есть помещения для проведения переговоров;
- З. номера, как правило, имеют либо две кровати, либо двуспальную кровать;
- И. возникает проблема загрузки гостиницы в выходные дни;
- К. стол в номере необязателен - вполне можно обойтись узенькой полочкой вдоль стены;
- Л. обязательно наличие игровой комнаты и гувернеров-воспитателей, с которыми можно оставить ребенка на несколько часов;
- М. отели имеют полномасштабную систему питания, обеспечивающую им постояльцев как минимум трижды в день;
- Н. клиенты, как правило, летают регулярными рейсами, поэтому отель должен позаботиться о подаче автомобиля к определенным часам;
- О. большие трудности вызывает фактор сезонности;
- П. должен быть хотя бы минимальный набор развлечений;
- Р. требуется широкий выбор спортивных, танцевальных и тому подобных развлечений;
- С. в каждом номере обязательно должны быть рабочий стол с хорошим освещением и возможностью подключения компьютера, телефон с выходом в город, а также пресс для глажения брюк;
- Т. отелю желательно иметь возможность организации экскурсий;
- У. отель обычно имеет уровень четыре звезды;
- Ф. для более пожилого контингента нужен набор санаторно-лечебных услуг;
- Х. в отелях для отдыха с детьми обеспечивается детское питание (отдельное меню, столы, стулья);
- Ц. очень велик погодный фактор в системе доходов отеля;
- Ч. гостиница может быть любой звездности;
- Щ. отель должен предоставить услуги для отдыха и релаксации
- Э. в отеле обязательно есть бизнес-центр, предоставляющий клиентам отеля возможности пользования факсом, телексом, электронной почтой, ксероксом, международным телефоном, а также услуги переводчиков и даже стенографисток.

Самостоятельная работа

Анализ каталогов и туристических справочных изданий по гостиничным сетям.

Творческая работа: Найдите в современных каталогах отелей, на интернет-порталах примеры отелей, не подходящих ни к одной классификации.

Практическое занятие.

Тема: Организационная и управленческая структура отеля.

Содержание занятий: 1. Характеристика основных гостиничных служб 2. Решение ситуационных задач, связанных с деятельностью отдельных гостиничных служб

Самостоятельная работа: стандарты обслуживания в наиболее известных сетевых отелях.

Творческая работа: составьте должностные характеристики, необходимые для служащих отеля «фронт-офис» и «бэк-офис».

Практическое занятие

Содержание занятий: посещение и анализ одного из отелей города, знакомство с деятельностью гостиничных служб.

Самостоятельная работа: письменный анализ организации деятельности гостиницы

Творческая работа: предложения по улучшению деятельности посещенного отеля.

Практическое занятие

Тема: Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице: бронирование.

Содержание занятия: 1. Источники получения заявок на бронирование 2. Отработка навыка принятия телефонной заявки на бронирование. Составление списка вопросов для процедуры бронирования 3. Заполнение заявки на бронирование

Самостоятельная работа:

Глобальные системы бронирования

Творческая работа: Посещение отеля, знакомство с реальной процедурой бронирования.

Семинарское занятие

Тема: Порядок регистрации граждан в отеле 1. Алгоритм регистрации по прибытии 2. Регистрация несовершеннолетних граждан, временная регистрация, порядок осуществления миграционного учета лиц без гражданства 3. Регистрация и миграционный учет иностранных граждан

Практическое занятие

Тема: Порядок расчета за проживание

Содержание занятия: решение задач. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: А. Номер люкс стоимостью 230 у.е. за номер: Заезд: 09.09. в 23.00 Выезд: 21.09. в 18.00 Б.

Одноместный номер стоимостью 45 у.е. за номер: Заезд: 23.10. в 09.00 Выезд: 27.10. в 15.00 В. Апартаменты стоимостью 200 у.е. за номер: Заезд: 02.12. в 01.00 Выезд: 07.12. в 19.00 и др.

Самостоятельная работа: Тенденции в структуре и организации деятельности отелей (на основе анализа каталогов).

Тема: Этика в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие

Тема: Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства
Содержание занятия: ТЕМА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: что нужно сделать, чтобы избавиться от гостей? На тренингах в индустрии туризма используют такие примеры ситуаций, негативно влияющих на клиента. Как следует себя вести, чтобы избавиться от гостей: • Кисло приветствовать или оставить гостя без какого-либо внимания. • Громко говорить или спорить с гостями в пределах слышимости гостей. • Бегать по гостинице, вместо того, чтобы ходить. • Не говорить «извините», «спасибо», «пожалуйста». • Бесцельно ходить, собираться группами (особенно когда посетители нуждаются в обслуживании). • Забыть принести что-либо. • Забыть о специальных просьбах клиентов. • Неправильно выполнять заказ. • Отчитывать и наказывать служащих отеля перед гостями. • Испортить вещи гостя, находящиеся в номере

Вопросы по теме
1. Как вы оцениваете вероятность событий, указанных в данной теме?
2. Приходилось ли вам сталкиваться с такими ситуациями на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса?

Творческая работа: Решение этических ситуационных задач.

Семинарское занятие

Тема: Знакомство с должностными инструкциями некоторых категорий служащих отелей, анализ этих инструкций

Содержание занятия: 1. Знакомство с должностной инструкцией старшего администратора службы приема и размещения отеля 2. Знакомство с должностной инструкцией сотрудника отдела бронирования 3. Знакомство с должностной инструкцией ночного администратора (аудитора) службы приема и размещения 4. Должностная инструкция телефонного оператора службы приема и размещения

Творческая работа: Основные функции и службы отеля: их влияние на фактор гостеприимства

Самостоятельная работа: Кодекс работников индустрии гостеприимства.

7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

Базовый	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Пороговый	«3» (удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса освоено частично, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки
Низкий	«2» (не удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий

8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа – планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов).

Самостоятельная работа обучающихся в вузе является важным видом их учебной деятельности. В связи с этим, обучение в вузе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- участие в работе научно-практических конференций.

В процессе изучения дисциплины «Организация услуг в средствах размещения» обучающимися направления 43.03.02 основными видами самостоятельной работы являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;

- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- выполнение практических заданий;
- подготовка к экзамену.

Самостоятельное выполнение *тестовых заданий* по всем разделам дисциплины сформированы в фонде оценочных средств (ФОС)

Данные тесты могут использоваться:

- при подготовке к экзамену в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на практических занятиях;
- для проверки остаточных знаний обучающихся, изучивших данный курс.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться учебной и другими видами литературы.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Содержание тестов по дисциплине ориентировано на подготовку обучающихся по основным вопросам курса. Уровень выполнения теста позволяет преподавателям судить об уровне освоенности компетенций.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

- Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием платформы MOODLE, Справочной правовой системы «Консультант Плюс».

Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием бумажных вариантов раздаточного материала, а также информационных материалов, размещенных на официальных сайтах.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах работы

с документами (планы, отчеты), ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания активных и интерактивных форм (семинаров-диспутов, презентаций и др.).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

– операционная система Windows 7, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок: бессрочно;

- операционная система Astra Linux Special Edition. Договор №Pr000013979/0385/22-ЕП-223-06 от 01.07.2022. Срок: бессрочно;

– пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок: бессрочно;

– антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License. Договор №0423/ЗК от 30.08.2022. Срок с 09.10.2022 г. по 09.10.2023 г.;

– система видеоконференцсвязи Mirapolis. Договор №57/03/23-К/0148/23-ЕП-223-03 от 13.03.2023. Срок: с 13.03.2023 по 13.03.2024;

– система видеоконференцсвязи Пруффми. Договор № 2576620 -1/ 0147 / 23-ЕП-223-03 от 15.03.2023. Срок: с 15.03.2023 по 15.03.2024;

– система управления обучением LMS Moodle – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU Public License (rus);

– браузер Yandex (<https://yandex.ru/promo/browser/>) – программное обеспечение распространяется по простой (неисключительной) лицензии.

10.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой

с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Требования к аудиториям

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносная мультимедийная установка (проектор, экран). Учебная мебель
Помещение для лабораторных занятий	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Раздаточный материал.