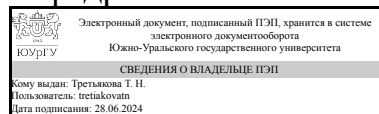


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



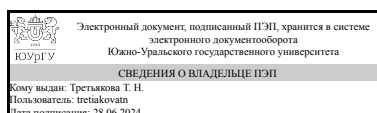
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.19.01 Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

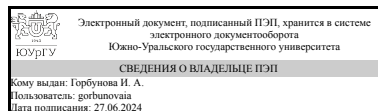
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
старший преподаватель



И. А. Горбунова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – знакомство будущих специалистов в области гостиничного сервиса с работой административно-хозяйственной службы гостиницы, овладение навыками и технологиями работы сотрудников данной службы. Задачи дисциплины – дать студентам представление о специфике работы административно-хозяйственной службы, ознакомить их с основными функциями службы, определить организационную структуру службы, раскрыть содержание должностных инструкций сотрудников административно-хозяйственной службы, выявить особенности функционирования службы в современных условиях.

Краткое содержание дисциплины

Процедура приема на работу в АХС. Требования, предъявляемые к кандидатам на работу в АХС. График работы служащих АХС. Меры по совершенствованию обслуживания проживающих. Иерархия подчинения служащих АХС. Должности начальника отдела обслуживания, старшего администратора, дежурной по этажу, старшей горничной: функциональные обязанности, виды работ, круг решаемых проблем и вопросов. Материальная ответственность персонала. Виды уборки жилых номеров. Последовательность уборки жилого номера. Особенности уборки многокомнатного номера. Последовательность осуществляемых видов уборки в жилом номере. Подготовка номеров к заселению. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Специфика проведения генеральной уборки в номерах.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы Имеет практический опыт: анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Знает: виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах Умеет: характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах Имеет практический опыт: квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Иностранный язык (второй), Туристские формальности, Иностранный язык, Речевая коммуникация, Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, Фирменный стиль гостиничного предприятия, Деловой иностранный язык, Инновации в гостиничном сервисе, Организация культурно-досуговой деятельности, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Организация инженерной службы гостиницы, Имидж санаторно-курортных комплексов, Курортно-рекреационные ресурсы, Организация обслуживания в гостиницах, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Визово-регистрационное обеспечение в туризме, Русский язык и культура речи, Производственная практика (сервисная) (4 семестр), Производственная практика (проектно-технологическая) (6 семестр)</p>	<p>Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства, Производственная практика (преддипломная) (8 семестр)</p>

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

Дисциплина	Требования
Организация инженерной службы гостиницы	<p>Знает: спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, функциональное значение инженерной службы гостиничных при формировании гостиничного продукта Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования</p>

	гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта
Визово-регистрационное обеспечение в туризме	<p>Знает: виды и формы деловой коммуникации при оформлении визово-регистрационных документов, понятие, характеристики и особенности визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм</p> <p>Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей визово-регистрационное обеспечение в туризме на основе имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>Имеет практический опыт: оформления визово-регистрационных документов, ведения документации по процедурам регистрационно-визовой деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>
Организация обслуживания в гостиницах	<p>Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания</p> <p>Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя</p> <p>Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя</p>
Иностранный язык (второй)	<p>Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка</p> <p>Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в устной и письменной формах в профессиональной сфере</p>
Речевая коммуникация	<p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг</p> <p>Умеет: логически верно, аргументировано</p>

	<p>и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации</p>
Иностранный язык	<p>Знает: основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные различия письменной и устной речи Умеет: продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка Имеет практический опыт: использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала; интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации</p>
Деловой иностранный язык	<p>Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому общению Имеет практический опыт: стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий</p>
Туристские формальности	<p>Знает: понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей, национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самостоятельном туризме Умеет: работать с нормативно-правовой и текущей документацией,</p>

	<p>регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов, работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры обслуживания различных категорий клиентов Имеет практический опыт: ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности, оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу</p>
<p>Организация культурно-досуговой деятельности</p>	<p>Знает: виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона Умеет: осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта Имеет практический опыт: организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов</p>
<p>Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства</p>	<p>Знает: основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле, предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода, оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, выявить культурные различия,</p>

	<p>влияющие на модель управления гостиничных предприятий Имеет практический опыт: организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций, проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий</p>
<p>Инновации в гостиничном сервисе</p>	<p>Знает: теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения, основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания, подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта Умеет: организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе, адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия, создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики, изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня, инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания, исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах</p>
<p>Имидж санаторно-курортных комплексов</p>	<p>Знает: понятие и элементы имиджа санаторно-курортных комплексов, элементы имиджа санаторно-курортного комплекса Умеет: проводить анализ компонентов имиджа санаторно-курортных комплексов, разрабатывать концепцию имиджа санаторно-курортного комплекса Имеет практический опыт: разработки имиджа санаторно-курортных предприятий,</p>

	проведения презентации концепции имиджа санаторно-курортного комплекса
Курортно-рекреационные ресурсы	Знает: основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг, понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами, проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека, оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта
Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов	Знает: спецификацию инженерной службы санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, функциональное значение инженерной службы санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования санаторно-курортного предприятия согласно системе классификации, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования санаторно-курортного предприятия на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта
Русский язык и культура речи	Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику русского языка Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики русского языка Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации
Иностранный язык в сфере профессиональной	Знает: лексико-грамматический материал по

коммуникации	специальности, необходимый для профессионального общения; особенности различных видов речевой деятельности и форм речи; источники профессиональной информации на иностранном языке Умеет: вести беседу (диалог, дискуссию, переговоры) деловой-профессиональной направленности на иностранном языке; работать с источниками релевантной информации на иностранном языке Имеет практический опыт: аргументированного изложения собственной точки зрения на иностранном языке; применения навыков, владения умениями и стратегиями для участия в профессионально-ориентированной коммуникации на иностранном языке, навыками публичной речи, ведения дискуссии на иностранном языке
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта
Фирменный стиль гостиничного предприятия	Знает: предмет, объект и методы фирменного стиля и брендинга средств размещения, элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта Умеет: проводить конкурентный анализ составных элементов фирменного стиля средств размещения в зависимости от типа предприятия, разрабатывать элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта Имеет практический опыт: разработки элементов фирменного стиля средства размещения, разработки фирменного стиля в соответствии с требованиями потребителей
Производственная практика (проектно-технологическая) (6 семестр)	Знает: технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг,

	<p>понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги</p> <p>Умеет: разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов</p> <p>Имеет практический опыт: осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя</p>
<p>Производственная практика (сервисная) (4 семестр)</p>	<p>Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, понятие, методы и</p>

	<p>средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю</p>
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108

<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	51,5	51,5
Подготовка к экзамену	30	30
Подготовка к практическим занятиям	21,5	21,5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Особенности функционирования АХС	48	32	16	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы. Уборочные и хозяйственные работы как основная функция АХС. Понятие и виды административно-хозяйственных работ.	4
2	1	Правила внутреннего трудового распорядка АХС. Специфика проведения генеральной уборки в номерах.	2
3	1	Процедура приема на работу в АХС. Требования, предъявляемые к кандидатам на работу в АХС	2
4	1	Должностные инструкции и обязанности персонала. Иерархия подчинения служащих АХС.	4
5	1	Служба горничных. Привлечение внештатных сотрудников службы уборки. Организация прачечной службы	4
6	1	Прачечная-химчистка (Laundry and Dry Cleaning Service) отеля. Технологические процессы прачечной-химчистки	4
7	1	Назначение и технология работы оздоровительного центра в отеле. Виды услуг SPA-комплекса	2
8	1	Форменная одежда как важный элемент маркетинга. Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля	2
9	1	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. Назначение и функции службы флористов в отеле	2
10	1	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Жалобы гостей и технологии их рационального регулирования	4
11	1	Типы гостей в отеле и особенности их обслуживания	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
-----------	-----------	---	--------------

1	1	Функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах. Подготовка номеров к заселению.	2
2	1	Уборочные работы в общественной части гостиницы.	2
3	1	Анализ организационно-функциональной структуры и деятельности административно-хозяйственной службы. Должностные инструкции и обязанности персонала АХС отеля	4
4	1	Нормативы проведения уборочных мероприятий. Санитарно-гигиенические принадлежности	2
5	1	Материальная ответственность персонала. Проблематика и методы предотвращения гостиничных краж и хищений в отелях	2
6	1	Оздоровительные центры и SPA - центры в гостиницах. Назначение, функции и особенности оказания услуг в отелях	2
7	1	Связь АХС с основными службами гостиницы. Замкнутый технологический цикл обслуживания гостиничной клиентуры.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к экзамену	Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/486303	7	30
Подготовка к практическим занятиям	Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	7	21,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	7	Текущий контроль	Практическое задание 1	1	5	<p>Оценка «отлично»- учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер.</p> <p>Оценка «хорошо»- по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи.</p> <p>Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»- студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно»- сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.</p>	экзамен
2	7	Текущий контроль	Практическое задание 2	1	27	<p>Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично</p> <p>От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо</p> <p>От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно</p> <p>От 7 баллов – 2 неудовлетворительно</p>	экзамен
3	7	Текущий контроль	Практическое задание 3	1	5	<p>Оценка «отлично»- учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных</p>	экзамен

						источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Оценка «хорошо»- по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Оценка «удовлетворительно»- студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки. Оценка «неудовлетворительно»- сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.	
4	7	Текущий контроль	Практическое задание 4	1	27	Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно От 7 баллов – 2 неудовлетворительно	экзамен
5	7	Текущий контроль	Практическое задание 5	1	27	Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно От 7 баллов – 2 неудовлетворительно	экзамен
6	7	Текущий контроль	Практическое задание 6	1	27	Оценка от 27 баллов до 20 баллов – 5 отлично От 19 баллов до 15 баллов – 4 хорошо От 14 до 8 баллов – 3 удовлетворительно От 7 баллов – 2 неудовлетворительно	экзамен
7	7	Промежуточная аттестация	Тестирование	-	100	Отлично: 81-100 % Хорошо: 61-80% Удовлетворительно: 50-60% Неудовлетворительно: менее 50%	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	тестирование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ
-------------	---------------------	------

		1	2	3	4	5	6	7
УК-4	Знает: виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы	+		+		+	+	+
УК-4	Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы			+				
УК-4	Имеет практический опыт: анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы		+		+		+	
ПК-1	Знает: виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах			+				+
ПК-1	Умеет: характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах	+	+	+	+	+	+	+
ПК-1	Имеет практический опыт: квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов							+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа

			Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475778
2	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 451 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13978-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — https://urait.ru/book/predprinimatelskaya-deyatelnost-v-sfere-gostinichnogo-biznesa-administrirovanie-otelya-476913

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Экзамен	463 (3)	Телевизор - 1 шт., компьютер - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студента - 32 места, шкаф для хранения - 1 шт.
Практические занятия и семинары	463 (3)	Телевизор - 1 шт., компьютер - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студента - 32 места, шкаф для хранения - 1 шт.
Лекции	463 (3)	Телевизор - 1 шт., компьютер - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студента - 32 места, шкаф для хранения - 1 шт.