

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский

04 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ»**

По направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
Магистерская программа: «Управление гостиничным хозяйством»

Луганск – 2023

### Лист согласования РПУД

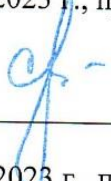
Рабочая программа учебной дисциплины «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело «Управление гостиничным хозяйством» – 31 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558, с изменениями и дополнениями от 17.06.2021).

#### СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. экон. наук, доцент Медяник А.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «23» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного дела  Свиридова Н.Д.

Переутверждена: «  »    2023 г., протокол №   

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «  »    2023 года, протокол №   

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической  
комиссии института

 Резник А.А.

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов системного представления о специфике организации предоставления дополнительных услуг в средствах размещения и изучение технологии их предоставления, в зависимости от специфики деятельности предприятий.

**Задачами** данного курса является получение студентами:

знаний особенностей работы конкретных производственных участков предприятий гостеприимства, связанных с оказанием дополнительных и сопутствующих услуг клиентам;

знаний современных технологических процессов, лежащих в основе формирования и предоставления дополнительных услуг в различных средствах размещения;

знаний организации обслуживания клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» входит в обязательную часть рабочего учебного плана. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания принципы развития и закономерности функционирования средств размещения; распознавать предпосылки возникновения конструктивных и деструктивных изменений в организации.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Организация гостиничной деятельности», «Технология гостиничной деятельности», «Организация анимационной деятельности».

Курс «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                     | Индикаторы достижений компетенции<br>(по реализуемой дисциплине)                                   | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОПК-1</b><br>Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <b>ОПК-1.1.</b> Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания | <p><b>знать:</b></p> <p>понятие, особенности и характеристику дополнительных услуг в структуре услуг;</p> <p>нормативно-правовую базу (стандарты и правила) предоставления дополнительных услуг;</p> <p>перечень возможных дополнительных услуг в средствах размещения;</p> <p>роль и функции служб и специализированных структурных подразделений средств размещения, предоставляющих дополнительные услуги;</p> <p>профессиональные стандарты и должностные обязанности сотрудников указанных служб;</p> <p>технологии предоставления дополнительных услуг;</p> <p>профессиональную терминологию;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>реализовывать трудовые (профессиональные) функции руководителя (управляющего, менеджера) службы или специализированного структурного подразделения, предоставляющего дополнительные услуги:</p> <p>управление текущей деятельностью сотрудников службы (персонала) и деятельностью и ресурсами службы в целом,</p> <p>взаимодействие с клиентами (потребителями) и партнёрами, контроль и оценка эффективности работы службы, планирование и проектирование деятельности по предоставлению дополнительных услуг,</p> <p>разработка и внедрение инноваций;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>навыками делового общения, работы со специализированными информационными программами и технологиями, используемыми службами, предоставляющими дополнительные услуги.</p> |

## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                                                                                | Объем часов (зач. ед.)    |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                   | Очная форма               | Заочная форма             |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                                                                             | <b>144</b><br>(4 зач. ед) | <b>144</b><br>(4 зач. ед) |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b><br><b>в том числе:</b>                                                              | <b>28</b>                 | <b>8</b>                  |
| Лекции                                                                                                                            | 14                        | 4                         |
| Семинарские занятия                                                                                                               | -                         | -                         |
| Практические занятия                                                                                                              | 14                        | 4                         |
| Лабораторные работы                                                                                                               | -                         | -                         |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -                         | -                         |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -                         | -                         |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>116</b>                | <b>136</b>                |
| Форма аттестации                                                                                                                  | экзамен                   | экзамен                   |

### 4.2. Содержание разделов дисциплины

**Тема 1. Организационные аспекты гостиничной деятельности. анализ современного рынка гостиничных услуг (на примере регионов, стран).** Особенности сферы услуг. Понятие, особенности и характеристики услуг. Сервисный продукт как комплекс услуг. Виды услуг: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на услуги средств размещения.

**Тема 2. Регулирование гостиничной деятельности. система государственных стандартов и правила предоставления гостиничных услуг.** Нормативно-правовая база предоставления услуг в РФ. Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Правила предоставления услуг в Российской Федерации.

**Тема 3. Принципы функционирования и структуры подразделений. классификация гостиниц.** Показатели качества гостиничных услуг. Средства размещения туристов. Классификация гостиниц и номеров. Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения, осуществляемой аккредитованными организациями. Функциональные требования к гостиницам.

**Тема 4. Технология гостиничных услуг.** Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы. Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице. Услуги по бронированию билетов. Бизнес-центры и конференц-залы. Оказание торговых и других услуг.

**Тема 5. Организация предоставления дополнительных услуг.** Услуги питания. Проектирование предприятий питания. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания. Обслуживание туристских групп. Обслуживание в залах ресторанов и номерах. Обслуживание приемов и банкетов. Технологические документы предприятий питания.

**Тема 6. Организация предоставления других дополнительных услуг.** Услуги прачечной и химчистки. Экскурсионные услуги в структуре дополнительных услуг

гостиниц. Экскурсионное бюро гостиницы. Служба консьержей. Батлер сервис. Услуги гида-переводчика. Услуги сопровождения и услуги «встречи-проводы». Трансфер.

**Тема 7. Организация отдыха и развлечений, а также сопутствующих услуг в гостинице.** Понятие и функции анимации. Типология анимации. Виды и технологии реализации анимационных программ. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.

**Тема 8. Организация обслуживания различной категории туристов. спортивно-оздоровительный сервис, велнес-технологии.** Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах. Варианты спортивно-оздоровительных услуг. Фитнес. Бассейны. SPA-салон. Спортивные развлечения: боулинг, бильярд, аквапарки. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п      | Название темы                                                                                                              | Объем часов    |                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|               |                                                                                                                            | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Организационные аспекты гостиничной деятельности. анализ современного рынка гостиничных услуг (на примере регионов, стран) | 2              | 2                |
| 2.            | Регулирование гостиничной деятельности. система государственных стандартов и правила предоставления гостиничных услуг      |                |                  |
| 3.            | Принципы функционирования и структуры подразделений. классификация гостиниц                                                | 2              | 2                |
| 4.            | Технология гостиничных услуг                                                                                               | 2              |                  |
| 5.            | Организация предоставления дополнительных услуг                                                                            | 2              |                  |
| 6.            | Организация предоставления других дополнительных услуг                                                                     | 2              |                  |
| 7.            | Организация отдыха и развлечений, а также сопутствующих услуг в гостинице                                                  | 2              |                  |
| 8.            | Организация обслуживания различной категории туристов. спортивно-оздоровительный сервис, велнес-технологии                 | 2              |                  |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                            | <b>14</b>      | <b>4</b>         |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/п | Название темы                                                                                                              | Объем часов    |                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                                                                                            | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.       | Организационные аспекты гостиничной деятельности. анализ современного рынка гостиничных услуг (на примере регионов, стран) | 2              | 2                |
| 2.       | Регулирование гостиничной деятельности. система государственных стандартов и правила предоставления гостиничных услуг      |                |                  |
| 3.       | Принципы функционирования и структуры подразделений. классификация гостиниц                                                | 2              | 2                |
| 4.       | Технология гостиничных услуг                                                                                               | 2              |                  |
| 5.       | Организация предоставления дополнительных услуг                                                                            | 2              |                  |
| 6.       | Организация предоставления других дополнительных услуг                                                                     | 2              |                  |

|               |                                                                                                            |           |          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| 7.            | Организация отдыха и развлечений, а также сопутствующих услуг в гостинице                                  | 2         |          |
| 8.            | Организация обслуживания различной категории туристов. спортивно-оздоровительный сервис, велнес-технологии | 2         |          |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                            | <b>14</b> | <b>4</b> |

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п      | Название темы                                                                                                              | Вид СРС                                                                                                                                           | Объем часов    |                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|               |                                                                                                                            |                                                                                                                                                   | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Организационные аспекты гостиничной деятельности. анализ современного рынка гостиничных услуг (на примере регионов, стран) | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 14             | 17               |
| 2.            | Регулирование гостиничной деятельности. система государственных стандартов и правила предоставления гостиничных услуг      | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 14             | 17               |
| 3.            | Принципы функционирования и структуры подразделений. классификация гостиниц                                                | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 14             | 17               |
| 4.            | Технология гостиничных услуг                                                                                               | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 14             | 16               |
| 5.            | Организация предоставления дополнительных услуг                                                                            | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 16             | 18               |
| 6.            | Организация предоставления других дополнительных услуг                                                                     | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 16             | 16               |
| 7.            | Организация отдыха и развлечений, а также сопутствующих услуг в гостинице                                                  | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 14             | 18               |
| 8.            | Организация обслуживания различной категории туристов. спортивно-оздоровительный сервис, велнес-технологии                 | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 14             | 17               |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                            |                                                                                                                                                   | <b>116</b>     | <b>136</b>       |

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература**

1. Алексеев Н.П., Гостиничное хозяйство. Hotelwesen / Алексеева Н.П. - М.: ФЛИНТА, 2016. - 344 с. - ISBN 978-5-9765-0850-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976508507.html>
2. Брашнов Д.Г., Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-1184-2 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976511842.html>
3. Вакуленко Р.Я., Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова - М.: Логос, 2016. - 320 с. - ISBN 978-5-98704-272-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042727.html>
4. Варивода В.С., Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов. / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2015. - 167 с. - ISBN - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: [http://www.studentlibrary.ru/book/stavgau\\_0045.html](http://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_0045.html)
5. Виноградова М.В., Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства / Виноградова М.В. - М.: Дашков и К, 2010. - 280 с. - ISBN 978-5-394-00716-3 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394007163.html>
6. Владыкина Ю.О., Техника и технологии в сервисе и туризме: учебное пособие / Владыкина Ю.О. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2017. - 192с. - ISBN 978-5-7782-3283-9 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778232839.html>
7. Дехтярь Г.М., Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. пособие / Г.М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 368 с. - ISBN 978-5-279-03362-1 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033621.html>
8. Зорин И.В., Энциклопедия туризма: Справочник / И.В.Зорин, В.А. Квартальной. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 368 с. - ISBN 5-279-02264-0 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL:<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279022640.html>
9. Назаркина В.А., Сервисная деятельность: учеб. пособие / - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL:<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778222250.html>
10. Сенин В.С., Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 144 с. - ISBN 5-279-02880-0 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL:<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279028800.html>
11. Смагулов Б.К., Стандартизация, сертификация и финансовое обеспечение в туристской индустрии / Смагулов Б.К. - М.: ФЛИНТА, 2017. - 278 с. - ISBN 978-5-9765-1524-6 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976515246.html>
12. Черевичко Т.В., Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014. - 288 с. - ISBN 978-5-9765-0024-2 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>
13. Штейнгольц Б.И., Современные гостиничные технологии / Штейнгольц Б.И. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014. - 176 с. - ISBN 978-5-7782-2524-4 - Текст: электронный

**б) дополнительная литература**

1. Аванесова, Г.А. Культурно-досуговая деятельность: Теория и практика организации: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 236 с.
2. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие / Г.А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
3. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учеб. пособие для студ. вузов / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
4. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
5. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учеб. пособие для студентов Вузов / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: «Феникс», 2003. – 384 с.
6. Гостиничное дело: Сборник статей / Сост.: Ю. Полюшко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=12260548](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=12260548)
7. Гостиничное дело: Учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М.Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
8. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: Учеб. пособие для студентов вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 400 с.
9. Елканова, Д.И. Основы индустрии гостеприимства / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. – М.: Дашков и ко, 2009. – 248 с.
10. Емельянов, Б.В. Экскурсоведение: Учеб. пособие / Б.В. Емельянов. – М.: Советский спорт, 2007. – 216 с.
11. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие для студентов среднего профессионального образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208 с.
12. Иванов, В.П. Внедрение новых технологий обслуживания в гостиничном бизнесе / В.П. Иванов. – М.: «Молодая гвардия», 2006.
13. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: Учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 272 с.
14. Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства: Учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.Н. Белозерова. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. – 512 с.
15. Кусков, А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие для студентов ВУЗов / А.С. Кусков. – М.: Дашков и ко, 2009. – 328 с.
16. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208 с.
17. Мусакин, А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.А. Мусакин. – СПб.: Питер, 2011. – 320 с.
18. Пядушкина, И.И. Анимация в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие / И.И. Пядушкина. – Иркутск: Изд-во Иркут. гос. унта, 2011. – 192 с.
19. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: Учеб. пособие для студентов вузов / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Каращенко. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 221 с.
20. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа М: ИНФРА-М, 2013. – 304 с.
21. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: Книгодел, МАТГР, 2005. – 288 с.

**в) методические рекомендации:**

1. Попкова, Т.С. Организация предоставления дополнительных услуг: Методические указания и контрольные задания для студентов заочной формы обучения по направлению подготовки 100201.65 Туризм, специализация «Технологии и организация гостиничных услуг» /Т.С. Попкова. – М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2014. –13 с.

**г) интернет-ресурсы:**

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

**7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

**Программное обеспечение:**

| Функциональное назначение | Бесплатное программное обеспечение    | Ссылки                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет             | Libre Office 6.3.1                    | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система      | UBUNTU 19.04                          | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер                   | FirefoxMozilla                        | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер                   | Opera                                 | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент           | MozillaThunderbird                    | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер             | FarManager                            | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор                 | 7Zip                                  | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор      | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF              | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер                | VLC                                   | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания  
компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                                                                                                                                                                                             | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | ОПК-1<br>Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Пороговый                           | <b>знать:</b><br>понятие, особенности и характеристику дополнительных услуг в структуре услуг;<br>нормативно-правовую базу (стандарты и правила) предоставления дополнительных услуг; перечень возможных дополнительных услуг в средствах размещения;<br>роль и функции служб и специализированных структурных подразделений средств размещения, предоставляющих дополнительные услуги;<br>профессиональные стандарты и должностные обязанности сотрудников указанных служб;<br>технологии предоставления дополнительных услуг;                       |
| Основной       |                                                                                                                                                                                                                                                             | Базовый                             | <b>уметь:</b><br>реализовывать трудовые (профессиональные) функции руководителя (управляющего, менеджера) службы или специализированного структурного подразделения, предоставляющего дополнительные услуги: управление текущей деятельностью сотрудников службы (персонала) и деятельностью и ресурсами службы в целом, взаимодействие с клиентами (потребителями) и партнёрами, контроль и оценка эффективности работы службы, планирование и проектирование деятельности по предоставлению дополнительных услуг, разработка и внедрение инноваций; |
| Заключительный |                                                                                                                                                                                                                                                             | Высокий                             | <b>владеть:</b><br>навыками делового общения, работы со специализированными информационными программами и технологиями, используемыми службами, предоставляющими дополнительные услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.**

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                                                                                                                                                                                            | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)                                                  | Темы учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1     | <b>ОПК-1</b>    | Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <b>ОПК-1.1.</b> Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания | <p><b>Тема 1.</b><br/><i>Организационные аспекты гостиничной деятельности. анализ</i></p> <p><b>Тема 2.</b><br/><i>Регулирование гостиничной деятельности. система государственных стандартов и правила предоставления гостиничных услуг</i></p> <p><b>Тема 3.</b><br/><i>Принципы функционирования и структуры подразделений. классификация гостиниц</i></p> <p><b>Тема 4.</b> <i>Технология гостиничных услуг</i></p> <p><b>Тема 5.</b> <i>Организация предоставления доп. услуг</i></p> <p><b>Тема 6.</b> <i>Организация предоставления других дополнительных услуг</i></p> <p><b>Тема 7.</b> <i>Организация отдыха и развлечений, а также сопутствующих услуг в гостинице</i></p> <p><b>Тема 8.</b><br/><i>Организация обслуживания различной категории туристов. спортивно-оздоровительный сервис, велнес-технологии</i></p> | 4                                     |

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| №<br>п/п | Код<br>компетенции                                                                                                                                                                                                                                     | Индикаторы<br>достижений<br>компетенции                                                            | Планируемые<br>результаты обучения по<br>дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Контролируемые<br>темы учебной<br>дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Наименование<br>оценочного<br>средства                                               |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | <b>ОПК-1.</b><br>Способен формировать технологическую концепцию размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программное обеспечение в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <b>ОПК-1.1.</b> Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания | <b>знать:</b> понятие, особенности и характеристику дополнительных услуг в структуре услуг; нормативно-правовую базу (стандарты и правила) предоставления дополнительных услуг; перечень возможных дополнительных услуг в средствах размещения;<br><b>уметь:</b> реализовывать трудовые (профессиональные) функции руководителя (управляющего, менеджера) службы или специализированного структурного подразделения, предоставляющего дополнительные услуги: управление текущей деятельностью сотрудников службы (персонала) и деятельностью и ресурсами службы в целом,<br><b>владеть:</b> навыками делового общения, работы со специализированными информационными программами и технологиями, используемыми службами, предоставляющими дополнительные услуги | <b>Тема 1.</b><br><i>Организационные аспекты гостиничной деятельности.</i><br><i>анализ</i><br><b>Тема 2.</b><br><i>Регулирование гостиничной деятельности.</i><br><i>система государственных стандартов и правила предоставления гостиничных услуг</i><br><b>Тема 3.</b><br><i>Принципы функционирования и структуры подразделений.</i><br><i>классификация гостиниц</i><br><b>Тема 4.</b> <i>Технология гостиничных услуг</i><br><b>Тема 5.</b><br><i>Организация предоставления доп. услуг</i><br><b>Тема 6.</b><br><i>Организация предоставления других дополнительных услуг</i><br><b>Тема 7.</b><br><i>Организация отдыха и развлечений, а также сопутствующих услуг в гостинице</i><br><b>Тема 8.</b><br><i>Организация обслуживания различной категории туристов.</i><br><i>спортивно-оздоровительный сервис, велнес-технологии</i> | тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

## 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Как правило, доля доходов от предоставления дополнительных услуг в общем доходе, получаемом гостиницей, может достигать:
  - а) 100%;
  - б) 50%;
  - в) 30%;
  - г) 2%.
2. Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?
  - а) ламинирование, брошюровочные работы;
  - б) редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки;
  - в) аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций;
  - г) предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля.
3. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?
  - а) большой опыт работы на транспорте;
  - б) умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во обслуживании;
  - в) хорошие внешние данные;
  - г) владение иностранным языком.
4. Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?
  - а) от 1 до 4 человек;
  - б) от 1 до 6 человек;
  - в) от 1 до 7 человек;
  - г) от 1 до 8 человек.
5. Где расположены мини-бары в гостиницах?
  - а) в лифтах гостиницы;
  - б) в конференц-залах гостиницы;
  - в) в гостевых комнатах гостиницы;
  - г) в прачечной-химчистке гостиницы.
6. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы Room Service?
  - а) менеджер службы;
  - б) хостес;
  - в) официант;
  - г) супервайзер.
7. Завтрак, принятый службой Room Service по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:
  - а) в течение 30 минут;
  - б) в течение 10 минут;
  - в) в течение 1 часа;
  - г) в течение 45 минут.
8. Время доставки напитков в номер через службу Room Service:
  - а) в течение 1 часа;
  - б) в течение 5 минут;
  - в) в течение 15 минут;
  - г) в течение 30 минут.
9. В случае нарушения срока доставки завтрака гостю в номер службой Room Service:
  - а) гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства;

- б) дается скидка на проживание;
- в) гость завтракает за счет заведения;
- г) официант приносит личные извинения гостю.

10. В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже или при отъезде из отеля?

- а) если не превышен его кредитный лимит;
- б) если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей;
- в) если гостем является женщина;
- г) если гостем является пенсионер.

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания           |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5                                     | 85 -100% правильных ответов   |
| 4                                     | 71-85% правильных ответов     |
| 3                                     | 61-70% правильных ответов     |
| 2                                     | 60% правильных ответов и ниже |

## 2. Вопросы для обсуждения (индивидуальные задания)

*(пороговый уровень)*

- 1) Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
- 2) Понятие и виды, функции дополнительных услуг в гостинице.
- 3) Факторы спроса на гостиничное размещение и дополнительные услуги.
- 4) Роль и значение организации дополнительных услуг в развитии гостиничного бизнеса.
- 5) Проектирование дополнительных услуг отеля.
- 6) Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, регулирующие гостиничную деятельность в РФ. Требования к организации дополнительных услуг в гостиницах РФ.
- 7) Функциональные требования к гостиницам по организации дополнительных услуг в зависимости от классификации гостиниц.
- 8) Нормативно – правовые документы, регулирующие деятельность предприятий питания в гостиничном бизнесе.
- 9) Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.
- 10) Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Виды национальных завтраков. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание.
- 11) Специфические особенности организации производства питания на гостиничном предприятии
- 12) Дополнительные услуги предприятий питания «мини -бар» и «room service» специфические особенности организации.
- 13) Система и методы оценки качества обслуживания в службе питания в гостинице. Аудит качества обслуживания.
- 14) Требования к организации предприятий питания в составе гостиницы.

- 15) Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей.
- 16) Виды лечебно-оздоровительных услуг.
- 17) Оздоровительные залы с полным обслуживанием. Фитнес-центр.
- 18) Организация медицинского обслуживания клиентов отеля.
- 19) Специфика проектирования спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.
- 20) Национальные особенности туристов и их учет при составлении анимационных программ.
- 21) Анимационные программы в спортивных и тренажерных залах, на спортивных площадках, бассейнах, фитнес - центрах.
- 22) Особенности организации анимационной деятельности в средствах размещения.
- 23) Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов.
- 24) Организационные основы проведения конгрессных мероприятий.
- 25) Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
- 26) Особенности организации конгрессных мероприятий.
- 27) Деятельность специальных агентств, бюро по организации собраний, конференций, и приему гостей.
- 28) Особенности предоставления транспортных услуг отелем.
- 29) Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.
- 30) Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.
- 31) Организация хранения личных вещей проживающих.
- 32) Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству

#### «индивидуальное задание»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)                                    |
| 3                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)                       |
| 2                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                                            |

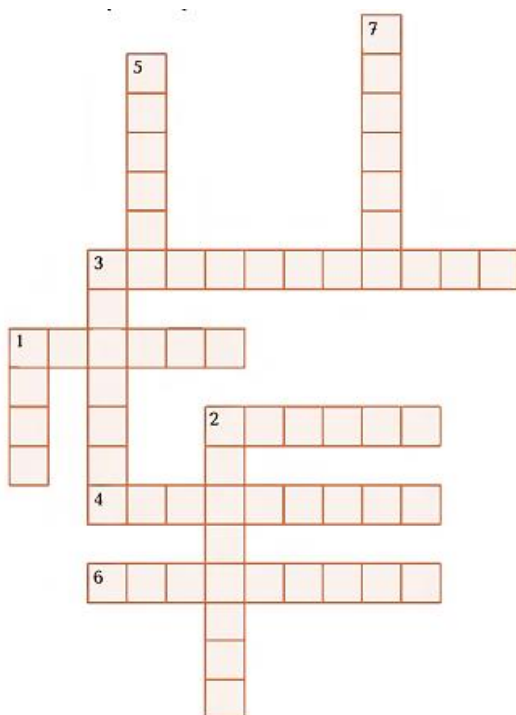
## 3. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

### 1. Разгадайте кроссворд.

**По горизонтали:** 1. Должность сотрудника, который выполняет процедуру выписки гостя. 2. Главное правило гостеприимства. 3. В стандарте обслуживания гостя данная процедура не должна превышать 8 мин. 4. Сотрудник, доставляющий багаж гостя в номер. 6. Статус гостя, у которого профайл не заполняется.

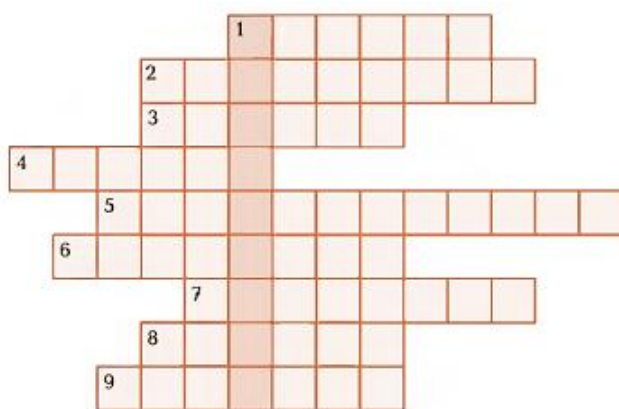
**По вертикали:** 1. Выдается гостю после заполнения регистрационной карточки. 2. Важная часть имиджа любого отеля. 3. Название стойки приема и размещения. 5. Должность сотрудника, регистрирующего вновь прибывшего гостя. 7. Данная услуга позволяет разбудить гостя в необходимое для него время.



**2. Решите головоломку (ключевое слово 1 по вертикали).**

**Вопросы к головоломке (по горизонтали):** 1. Сотрудник, регистрирующий гостей. 2. Сотрудник службы приема и размещения, обслуживающий VIP-гостей. 3. Сотрудник занимается начислениями, расчетами с гостями. 4. Одно из правил к внешнему виду сотрудника. 5. Требование к обслуживающему персоналу гостиницы. 6. Сотрудники данной службы придерживаются девиза «Сервис через дружбу». 7. Обязательная и необходимая вещь для всех сотрудников гостиницы. 8. Главное правило гостеприимства. 9. Сотрудник, наблюдающий за входом и выходом посетителей и проживающих в гостинице.

**Ключевое слово** — сотрудник, сопровождающий гостя до номера.



3. По прибытии в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Продолжительность регистрации зависит от того, какой гость прибыл в гостиницу — предварительно забронировавший номер или нет. Поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

Если стороны приходят к взаимному согласию, то исполнитель обязан заключить с потребителем договор на оказание услуг.

Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Так как гостиничная деятельность представляет собой процесс оказания услуги, то при работе с физическими лицами (гражданами) используются бланки строгой отчетности.

Клиент по прибытии должен заполнить анкету (**Форма 1-Г**) или подписать регистрационную карту, что свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей.

Обязанностью сотрудника службы приема и размещения, стоящего за стойкой ресепшн, является проверка правильности пунктов бронирования, содействие гостю в оформлении документов, проверке паспортных данных, проверке его платежеспособности, а также информировании гостя о порядке работы служб гостиницы, дополнительных услугах и правилах безопасного проживания в соответствии со стандартами отеля.

**Задание:** Заполните анкету (Форма 1-Г) в соответствии с паспортом гостя

Форма 1-Г

#### АНКЕТА

Гостиница \_\_\_\_\_ Комната № \_\_\_\_\_

1. Фамилия \_\_\_\_\_ Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Прибыл \_\_\_\_\_ (дата, часы) Выбыл \_\_\_\_\_ (дата, часы)

2. Дата рождения "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 19\_\_\_ г.

3. Место рождения \_\_\_\_\_

Область, республика \_\_\_\_\_ Район \_\_\_\_\_

город (селение) \_\_\_\_\_

4. Паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

5. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_

6. Цель приезда \_\_\_\_\_

(если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)

7. Срок проживания до \_\_\_\_\_ Продление проживания \_\_\_\_\_

8. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен \_\_\_\_\_

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

На дополнительное место в номере согласен(на) \_\_\_\_\_

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой всех мест \_\_\_\_\_  
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)  
Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

### Варианты заданий

(Студенты выбирают вариант согласно списку группы. Студенты с нечетным порядковым номером выбирают вариант – 1, 3, 5, а студенты с четным – 2, 4, 6)

#### Вариант № 1.

Сергей Борисович Привалов забронировал одноместный номер «стандарт» с 01.08.2014 по 05.08.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 05.08.2012 в 15.00. (Паспорт 40 06 473580 выдан 18.06 2011 ТП № 15 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по КУРСКОЙ обл. КУРСКИЙ р-н, гор.КУРСК адрес прописки гор.КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, дата рожд. 06.06.1991, место рожд. гор. КУРСК).

**Гостиница** CROWNE PLAZA AEROPORT

**Город** Санкт-Петербург

**Номер №** 215

**Цель приезда** туризм

**Время заезда** 14.00

**Время выезда** 12.00

#### Вариант №2

Иван Сергеевич Петров забронировал одноместный номер «люкс» с 05.06.2014 по 12.06.2014 в расчете на одного человека. Гость опоздал на сутки. Заполните анкету гостя при условии, что он уехал 12.06.2012 в 20.00. (Паспорт 40 02 951458 выдан 18.12.2005 ТП №21 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по ВОРОНЕЖСКОЙ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н, пос.ЛЕСНОЕ адрес прописки ВОРОНЕЖСКАЯ обл., пос. ЛЕСНОЕ, улица ОРЕХОВАЯ дом 25 кв 13, дата рожд. 11.10.1960, место рожд. ВОРОНЕЖСКАЯ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н. пос. ЛЕСНОЕ).

**Гостиница** SOKOS PALACE BRIDGE

**Город** Санкт-Петербург

**Номер №** 202

**Цель приезда** туризм

**Время заезда** 14.00

**Время выезда** 12.00

#### Вариант № 3.

Борис Леонидович Сорока забронировал одноместный номер «стандарт» с 20.06.2014 по 25.06.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал раньше на 2 часа. ОТЕЛЬ согласился поселить его раньше расчетного часа без доплаты. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 25.06.2014 в 15.00. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА).

**Гостиница** ОКТЯБРЬСКАЯ

**Город** Санкт-Петербург

**Номер №** 524

**Цель приезда** туризм

**Время заезда** 14.00

**Время выезда** 12.00

#### Вариант №4

Мария Николаевна Платонова. забронировала одноместный номер «стандарт» с 17.10.2014 по 18.10.2014 в расчете на одного человека. Она опоздала на 5 часов. Заполните анкету гостя при условии, что она уехала вовремя. (Паспорт 33 00 654321 выдан 19.12.2012 ОТДЕЛОМ УФМС по КАЛИНИНСКОМУ р-ну г.НОВОСИБИРСКА адрес прописки: гор.НОВОСИБИРСК улица НОВАЯ дом 421 кв 15, дата рожд. 20.08.1985, место рожд. гор. ЯЛТА).

**Гостиница** МОСКВА

**Город** Санкт-Петербург  
**Номер №** 421  
**Цель приезда** туризм  
**Время заезда** 14.00  
**Время выезда** 12.00  
**Вариант №5**

Елена Петровна Светлова забронировала двухместный номер «сьют» с 03.04.2014 по 06.04.2014. Она приехала вовремя с ребенком (2005 г.р). Заполните анкету гостя при условии, что она и уехала вовремя. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА

**Гостиница** ОХТИНСКАЯ  
**Город** Санкт-Петербург  
**Номер №** 106  
**Цель приезда** туризм  
**Время заезда** 14.00  
**Время выезда** 12.00  
**Вариант № 6.**

Артем Семенович Кириков забронировал одноместный номер «стандарт» с 11.07.2014 по 18.07.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 18.07.2014 в 19.00. (Паспорт 11 04 147951 выдан 14.03.2002 ОВД ОКТЯБРЬСКОГО округа г.АРХАНГЕЛЬСКА адрес прописки: гор.АРХАНГЕЛЬСК улица: ТИММЕ дом: 2 кв: 232, дата рожд. 22.08.1970, место рожд. гор. АНАПА, КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)

**Гостиница** СПУТНИК  
**Город** Санкт-Петербург  
**Номер №** 116  
**Цель приезда** туризм  
**Время заезда** 14.00  
**Время выезда** 12.00

#### Методические рекомендации:

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |

|   |                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы |
| 3 | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач                                                               |
| 2 | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала                    |

#### 4. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

В процессе изучения дисциплины для овладения практическими навыками студенты работают с кейсами (ситуационными задачами).

**Кейс** (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

**Кейс** – описание ситуации, которая возникает в процессе разработки, производства и обмена товаров и услуг. Ситуации, как правило, связаны с поведением покупателя, которое трудно предсказать или измерить, в таких кейсах нет ясного решения и достаточного количества информации. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание, статистические данные, а также мнения и суждения.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

- 1 Выделение проблемы.
- 2 Поиск фактов по данной проблеме.
- 3 Рассмотрение альтернативных решений.
- 4 Выбор обоснованного решения.

\*\*\*При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Известный специалист по методике решения ситуационных задач Эндрю Тоул считает, что «кейс – катализатор, ускоряющий процесс обучения путем привнесения в него практического опыта».

**Выполните задания**

**1. Примите решения по следующим ситуационным задачам по размещению гостей в отеле.**

**Ситуация 1.** Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

**Ситуация 2.** Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те, и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

**Ситуация 3.** Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.

**Ситуация 4.** Прибыл VIP-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

## **2. Примите решение по следующим ситуационным задачам по обслуживанию гостей во время их проживания.**

### **1. Заказ и доставка авиа-, железнодорожных и прочих билетов по просьбе гостей.**

**Ситуация 1.** К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя — электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

**Ситуация 2.** Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

**Ситуация 3.** VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

**Ситуация 4.** Гости отеля — семья с двумя детьми (3 года и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

### **2. Предоставление транспортных услуг гостям.**

**Ситуация 1.** К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 10 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

**Ситуация 2.** Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилета выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А еще двое — прибудут поездом. Ваши действия.

**Ситуация 3.** VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

**Ситуация 4.** Гость вашего отеля заранее заказал автотранспорт для встречи в аэропорту на определенное время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьезных пробок заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 ч позже. Ваши действия.

## **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Практические задания выполнены на высоком уровне<br>(правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач) |
| 4                                     | Практические задания выполнены на среднем уровне<br>(правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)  |

|   |                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2 | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

## 5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

- 1) Организация и технология предоставления услуг в бизнес-центре гостиницы.
- 2) Организация и технология предоставления услуг сервис-бюро гостиницы.
- 3) Организация и технология работы подразделений по организации экскурсионного обслуживания клиентов.
- 4) Технология предоставления услуг по организации досуга проживающих.
- 5) Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
- 6) Организация и технология предоставления услуг питания клиентам отеля.
- 7) Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия.
- 8) Организация и технология предоставления услуг мини-бара в гостиницах.
- 9) Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
- 10) Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
- 11) Организация предоставления услуг СПА салона.
- 12) Организация хранения личных вещей, проживающих в отеле.
- 13) Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
- 14) Организация и технология предоставления медицинских услуг в гостинице.
- 15) Организация и технология работы службы консьержей высококлассного отеля.
- 16) Организация предоставления дополнительных услуг в отелях (транзитных и конечных).
- 17) Организация предоставления дополнительных услуг в апартаментах.
- 18) Организация предоставления дополнительных услуг в конгресс отелях.
- 19) Организация предоставления дополнительных услуг в казиноотелях.
- 20) Организация предоставления дополнительных услуг в курортных отелях.
- 21) Организация предоставления дополнительных услуг во флотеях.
- 22) Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы (сауны, бани, спортивного центра...).
- 23) Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто).
- 24) Организация предоставления услуг прачечной-химчистки, швеи, флористов.
- 25) Организация предоставления Интернет услуг в гостинице (Интернет в номере, WiFi зоны в отеле, Интернет-кафе...).
- 26) Услуга питания, как основная и дополнительная услуга гостиничного предприятия.
- 27) Дополнительные платные услуги хозяйственной службы.
- 28) Дополнительные платные услуги технической службы.
- 29) Организация предоставления дополнительных услуг арендаторам гостиницы.
- 30) Организация предоставления услуг трансфера и парковки автомашин.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации  
«Экзамен»

| Национальная шкала       | Характеристика знания предмета и ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отлично (5)              | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. |
| хорошо (4)               | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      |
| удовлетворительно (3)    | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    |
| не удовлетворительно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы                            |

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором<br>были рассмотрены и<br>одобренны изменения и<br>дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |