Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:32:26
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л. В. Крылова
(подпись)
« 28 » февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.21 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Программа высшего образования – программа бакалавриата
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код, наименование)
Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 2 курс
заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Гостиничный сервис» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю: Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для заочной формы обучения.

Разработчик: Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «26» 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» 02 2024 года № 7

Председатель_____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Куценко Е.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1.ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки,
профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц - 4</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Обязательная часть</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.03.01 Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Профиль:
Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 3</td><td>II - й</td><td>II - й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов - 144</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>3-й</td><td>3-й</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 2 час.
самостоятельной работы обучающегося – 4,5 час.</td><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>36 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>36 час.</td><td>8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные работы</td></tr>
<tr><td>-</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>40,5 час.</td><td>115,7 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания:</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td>3 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>экзамен, КР</td><td>экзамен, КР</td></tr>
</table>

*для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 72/40,5

для заочной формы обучения – 14/115,7

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

сформировать у будущих специалистов сервиса систему знаний об основах гостиничного дела, дать представление о месте и роли гостиничного сервиса в индустрии гостеприимства, организации работы гостиничного предприятия, роли его сотрудников в формировании гостиничного продукта.

Задачи учебной дисциплины:

усвоение студентами основных теоретических знаний и практических навыков по вопросам: теоретических аспектов организации сервиса с учетом особенностей деятельности предприятий гостиничного -ресторанного хозяйства; процесса оказания услуг гостиничного сервиса в условиях современной экономики; работы основных гостиничных служб.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.21 “Гостиничный сервис” относится к обязательной части ООП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Инфраструктура гостиничных комплексов», "Рекреационные комплексы мира".

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: "Сервис в санаторно-курортных комплексах", "Основы курортологии", "Экспертиза качества услуг", "Услуги гостиничных корпорации (цепей)", "Организация SPA –услуг".

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1$_{ОПК-2}$ Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-2$_{ОПК-2}$ Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-3$_{ОПК-2}$ Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1$_{ПК-1}$ Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение ИДК-2$_{ПК-1}$ Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ИДК-3$_{ПК-1}$ Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1$_{ПК-3}$ Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ИДК-2$_{ПК-3}$ Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3$_{ПК-3}$ Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1$_{ПК-8}$ Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2$_{ПК-8}$ Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3$_{ПК-8}$ Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основную нормативно-правовую базу относительно деятельности предприятий гостиничного хозяйства в стране, основные международные документы, государственные и общественные органы регулирования туризма и гостиничного бизнеса в стране;
- классификацию и типологию средств размещения, классификацию отелей по уровню комфорта и особенности их функционирования согласно специализаций;
- состав служб в гостиничных предприятиях и их функции;
- организацию работы в гостиничных предприятиях.

уметь:

- применять основные нормативные документы в практической деятельности гостиничного предприятия;
- организовывать процесс обслуживания клиентов в отеле на всех стадиях технологического цикла;
- организовывать работу в основных службах гостиничного предприятия.

владеть:

- требованиями к персоналу гостиничных предприятий;
- знаниями должностных инструкций персонала;
- необходимыми знаниями для организации современных технологических процессов в гостиничной деятельности;
- навыками организации работы в гостиничной и ресторанной индустрии;
- технологиями формирования и предоставления услуг.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Средства размещения: классификация, типология, специализации предприятий.

Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства

Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения

Тема 3. Специализация гостиниц

Смысловой модуль 2. Технологический цикл обслуживания клиента отеля

Тема 4. Структура гостиничных предприятий

Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента
Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице

Смысловой модуль 3. Организация уборочных работ и службы питания гостиничного предприятия
Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание
Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля
Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	срс[5]		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Гостиничный сервис												
Смысловой модуль 1. Средства размещения: классификация, типология, специализации предприятий. Объединения отелей												
Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства	12	4	4	-	-	4	13	1	-	-	-	12
Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения	12	4	4	-	-	4	15	1	1	-	-	13
Тема 3. Специализация гостиниц	12	4	4	-	-	4	14	-	1	-	-	13
Итого по смысловому модулю 1	**36**	**12**	**12**	**-**	**-**	**12**	**42**	**2**	**2**	**-**	**-**	**38**
Смысловой модуль 2. Технологический цикл обслуживания клиента отеля												
Тема 4. Структура гостиничных предприятий	13	4	4	-	-	5	14,5	0,5	1	-	-	13
Тема 5. Бронирование номеров и регистрация клиента	13	4	4	-	-	5	14,5	0,5	1	-	-	13
Тема 6. Обеспечение безопасности в гостинице	13	4	4	-	-	5	15	1	1	-	-	13
Итого по смысловому модулю 2	**39**	**12**	**12**	**-**	**-**	**15**	**44**	**2**	**3**	**-**	**-**	**39**
Смысловой модуль 3. Организация уборочных работ и службы питания гостиничного предприятия												
Тема 7. Организация гостиничного номера и его обслуживание	13	4	4	-	-	5	14,5	0,5	1	-	-	13
Тема 8. Уборочные работы в помещениях отеля	13	4	4	-	-	5	14,5	0,5	1	-	-	13
Тема 9. Организация предоставления услуг питания в отеле	11,5	4	4	-	-	3,5	14,7	1	1	-	-	12,7
Итого по смысловому модулю 3	**37,5**	**12**	**12**	**-**	**-**	**13,5**	**43,7**	**2**	**3**	**-**	**-**	**38,7**

Всего по смысловым модулям:	**112,5**	**36**	**36**	**-**	**-**	**40,5**	**129,7**	**6**	**8**	**-**	**-**	**115,7**
Катт	**3,8**	**-**	**-**	**-**	**3,8**	**-**	**2,9**	**-**	**-**	**-**	**2,9**	**-**
СРэк	**24,3**	**-**	**-**	**-**	**24,3**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**1**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**
Всего часов	**144**	**36**	**36**	**-**	**31,5**	**40,5**	**144**	**6**	**8**	**-**	**14,3**	**115,7**

Примечания: 1. л. – лекции;
2. п. – практические (семинарские) занятия;
3. лаб. – лабораторные работы;
4. инд. – индивидуальные задания;
5. срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства	**4**	**-**
2	Классификация, типология и требования к средствам размещения	**4**	**1**
3	Специализация гостиниц	**4**	**1**
4	Структура гостиничных предприятий	**4**	**1**
5	Бронирование номеров и регистрация клиента	**4**	**1**
6	Обеспечение безопасности в гостинице	**4**	**1**
7	Организация гостиничного номера и его обслуживание	**4**	**1**
8	Уборочные работы в помещениях отеля	**4**	**1**
9	Организация предоставления услуг питания в отеле	**4**	**1**
Всего:		**36**	**8**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства	**4**	**12**
2	Классификация, типология и требования к средствам размещения	**4**	**13**
3	Специализация гостиниц	**4**	**13**
4	Структура гостиничных предприятий	**5**	**13**
5	Бронирование номеров и регистрация клиента	**5**	**13**
6	Обеспечение безопасности в гостинице	**5**	**13**
7	Организация гостиничного номера и его обслуживание	**5**	**13**
8	Уборочные работы в помещениях отеля	**5**	**13**
9	Организация предоставления услуг питания в отеле	**3,5**	**12,7**
Всего:		**40,5**	**115,7**

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:
- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.
2) для глухих и слабослышащих:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа.
3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Тематика контрольных работ

1. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
2. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах
3. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в стране
4. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
5. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
6. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиничных предприятий. Отечественная и зарубежная практика
8. Малые отели и мини-гостиницы
9. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц
10. Технология обслуживания гостей в гостиницах
11. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц
12. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания
13. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
14. Системы бронирования размещения
15. Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса
16. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии
17. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
18. Типология средств размещения в курортном предприятии.
19. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
20. Основные виды и программы отдыха и досуга.
21. Организация и управления продажами услуг гостиницы.
22. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия
23. Основные критерии, определяющие условия размещения
24. Типология и функциональное назначение номерного и иных помещений фонда гостиниц и других средств размещения
25. Планы обслуживания гостей (размещение и питание)
26. Международные сети средств размещения
27. Туристские базы, приюты и кемпинги
28. Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.
29. Системы молодежных отелей.
30. Плавучие гостиницы
31. Служба портье
32. Инженерные службы гостиничного предприятия
33. Мини-бары в номерах гостиниц
34. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы
35. Организации технологического процесса ресторана
36. Методы и технологические приемы обработки пищевых продуктов

37. Ресторан и общественное питание. Особенности питания туристов
38. Виды обслуживания в ресторане.
39. Особенности банкетного и корпоративного обслуживания
40. Организация питания на производствах.
41. Шведский стол
42. Кейтеринг и его разновидности
43. Нормативно-правовое обеспечении ресторанного обслуживания
44. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности

Тематика курсовых работ

1. Исследование направлений рациональной организации работы в гостинице (на примере конкретного предприятия).
2. Исследование организации работы с рекламациями в деятельности гостиницы (на примере конкретного предприятия).
3. Исследование проблем загрузки гостиничного фонда (определенного региона).
4. Исследование прогрессивных методов регистрации клиентов в гостиницах (на примере конкретного предприятия).
5. Экологизация предложений на рынке гостиничных услуг (в определенном регионе).
6. Обеспечение безопасности в гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
7. Мониторинг рынка гостиничных услуг в деловых центрах (определенного региона).
8. Мониторинг рынка гостиничных услуг в курортных регионах.
9. Мониторинг рынка трудовых ресурсов в гостиничном хозяйстве (определенного региона).
10. Направления оптимизации организации деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
11. Оптимизация организации уборочных работ в гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
12. Организация деятельности транзитных отелей в определенном регионе (в аэропортах и аэровокзалах, железнодорожных, морских, речных, автобусных вокзалах и автомагистралях.
13. Организация обслуживания отечественных и иностранных туристов в гостиничных предприятиях (в определенном регионе).
14. Особенности предоставления гостиничных услуг клиентам с ограниченными возможностями.
15. Особенности предоставления услуг питания в номерах отеля (на примере конкретного предприятия).
16. Особенности функционирования службы питания в отеле (на примере конкретного предприятия).
17. Современные технологии гостиничной деятельности.
18. Сегментация рынка средств размещения (в определенном регионе).
19. Состояние и перспективы развития гостиниц для деловых людей (в определенном регионе).
20. Состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства (в определенном регионе).
21. Состояние и перспективы развития средств размещения для детей (в определенном регионе).
22. Состояние и перспективы развития средств размещения для людей преклонного возраста (в определенном регионе).
23. Состояние и перспективы развития средств размещения для животных (в определенном регионе).
24. Состояние и перспективы развития курортных средств размещения (в определенном регионе).

25. Состояние и перспективы развития туристических средств размещения (в определенном регионе).

26. Современный рынок автоматизированных систем управления (в определенном регионе).

27. Современное состояние развития малых отелей (в определенном регионе).

28. Современное состояние развития гостиничных предприятий в сфере клубного отдыха.

29. Современные методы бронирования гостиничных услуг (на примере конкретного предприятия).

30. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).

31. Современные технологии управления гостиничными и ресторанными предприятиями (на примере конкретного предприятия).

32. Состояние и перспективы развития социальных гостиниц (в определенном регионе).

33. Развитие потенциала социально ориентированных некоммерческих гостиничных предприятий (в определенном регионе).

34. Состояние и перспективы развития гостиниц для людей с ограниченными возможностями (в определенном регионе).

35. Организация предоставления социальных услуг в гостиничном предприятии (в определенном регионе).

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - тестирование 3-го модуля	 10 15 15	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - контрольная работа	 10 10 20	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. История возникновения первых предприятий гостеприимства
2. Развитие гостиничной и ресторанной сферы в XVI - нач. XX ст.
3. Современное развитие мирового гостиничного хозяйства: функциональные и территориальные особенности
4. Классификация средств размещения
5. Дайте определения следующим типам средств размещения: агроотель, общежитие, курортный отель, профилакторий
6. Дайте определения следующим типам средств размещения: акватель, кемпинг, мотель, санаторий
7. Дайте определения следующим типам средств размещения: база отдыха, клуб-отель, мотель, туристическая база
8. Дайте определения следующим типам средств размещения: ботель, конгресс-отель, отель-резиденция, флотель
9. Дайте определения следующим типам средств размещения: гостинично-офисный центр, бизнес-центр, пансионат, хостел
10. Общие требования к средствам размещения
11. Требования безопасности и охраны окружающей среды
12. Требования к гостиницам всех категорий
13. Требования к гостинице *
14. Требования к гостинице **
15. Требования к гостинице ***
16. Требования к гостинице ****
17. Требования к гостинице *****
18. Специализированы туристические гостиницы и заведения размещения, их характеристика
19. Курортные гостиницы и комплексы, их характеристика
20. Гостиницы на короткий срок пребывания, их характеристика
21. Гостиницы облегченного типа, их характеристика
22. Гостиницы для деловых людей, их характеристика
23. Гостиницы для молодежи, их характеристика
24. Социальные гостиницы, их характеристика
25. Состав и функциональные обязанности административной службы
26. Состав и функциональные обязанности службы приема и размещения
27. Состав и функциональные обязанности службы бронирования
28. Состав и функциональные обязанности службы обслуживания
29. Состав и функциональные обязанности службы эксплуатации номерного фонда
30. Состав и функциональные обязанности службы питания
31. Основные этапы бронирования.
32. Типы брони.
33. Составление заявки на бронирование.
34. Определение наличия номеров для бронирования.
35. Подтверждение бронирования.
36. Источники бронирования
37. Книга контроля и настенный график бронирования, их характеристика
38. Особенности бронирования групп.
39. Основные этапы регистрационной деятельности.
40. Предрегистрационная деятельность.
41. Оформление регистрационной записи.
42. Виды тарифов на основные гостиничные услуги
43. Определение номера и тарифа.

44. Упрощенные и прогрессивные методы регистрации.
45. Методы оплаты гостиничных услуг.
46. Выдача ключа и сопровождение гостя к номеру.
47. Выписывание из номера и оплата счета
48. Дайте определение категориям номеров: президентский апартамент, стандарт первой категории
49. Дайте определение категориям номеров: люкс, стандарт третей категории
50. Дайте определение категориям номеров: полулюкс, стандарт пятой категории
51. Дайте характеристику функциональным зонам, которые выделяются в номере
52. Дайте характеристику типам кроватей
53. Дайте характеристику приемам расположения кроватей в типовом двухместном номере
54. Особенности организации номера для инвалидов
55. Виды уборочных работ в номере и их последовательность.
56. Уборка санузлов.
57. Уборочные работы в вестибюлях.
58. Уборочные работы в холлах, гостиных, коридорах, комнатах горничных.
59. Уборочные работы в санитарных узлах общего пользования.
60. Характеристика предприятий ресторанного хозяйства при гостинице
61. Виды меню и ускоренных форм обслуживания в ресторанах при отелях
62. Особенности организации «Шведского стола» в ресторанах при отелях
63. Дайте характеристику следующим видам завтраков: континентальный, вегетарианский
64. Дайте характеристику следующим видам завтраков: расширенный, английский
65. Дайте характеристику следующим видам завтраков: завтрак с шампанским, экспресс-завтрак
66. Дайте характеристику следующим видам завтраков: поздний завтрак, диетический.
67. Организация работы Room Service
68. Особенности меню для обслуживания в номере и функционирование мини-бара
69. Этапы организации обслуживания питанием в номере гостиницы
70. Подготовка к выполнению заказа и техника обслуживания официанта в номере
71. Правила обслуживания гостей питанием в номерах

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Для экзамена

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл									**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль N 1			**Смысловой модуль N 2**			**Смысловой модуль N 3**					
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	40	60	100
3	3	4	5	5	5	5	5	5			

Примечание. Т1, Т2, ... Т9– номера тем соответствующих смысловых модулей

Для выполнения курсовой работы

Пояснительная записка, балл	**Иллюстративная часть, балл**	**Защита работы, балл**	**Сумма, балл**
до 40 баллов	до 30 баллов	до 30 баллов	100

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: Учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) оч. и заоч. формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин.. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 188 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/99991.html

Дополнительная литература

1. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 c. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129202.html

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П.,\Косолапов А.Б. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 c. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102280.html.

3. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 c. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129161.html.

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс] Конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2019. – 141 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс]. Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов очной и заочной форм обучения

направления подготовки 43.03.01 Сервис. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2019. – 113 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Текст] методические указания для выполнения курсовой работы для студ. направления подготовки 43.03.01 Сервис оч. и заоч. форм обучения / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида. ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела. - Донецк: Донецк, 2020. - 22 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс]. метод. указания для самост. изуч. курса для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. гостин. и ресторан. дела ; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 25 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

5. Куценко Е.В. Гостиничный сервис: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостиничного дела; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 49 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. –

URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО научно-педагогического работника, участвующего в реализации образовательной программы	**Условия привлечения**	**Должность, ученая степень, ученое звание**	**Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации**	**Сведения о дополнительном профессиональном образовании**
Куценко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность – доцент, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист, диплом кандидата экономических наук КА № 000117	1. Удостоверение о повышении квалификации №23000728 от 12.12.2021 г., «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи 2. Удостоверение о повышении квалификации №612400026950 (22.09.2022 г. - 24.09.2022 г.), «Актуальные

				вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 3. Удостоверение о повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 4. Диплом о профессиональной переподготовке № 800400000646 от 25..01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ"