

«

»

“ ”

“ ”

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Технология и организация гостиничного обслуживания**

: 43.03.02 , :

: 2 3, : 3 4 5

		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	( )	0	2	2
<b>2</b>		0	72	72
<b>3</b>	, .	2	14	14
<b>4</b>	, .	2	4	4
<b>5</b>	, .	0	6	6
<b>6</b>	, .	0	0	0
<b>7</b>	, .	0	2	3
<b>8</b>	, .	0	2	2
<b>9</b>	, .		2	
<b>10</b>	, .	0	56	58
<b>11</b>	( , , )			
<b>12</b>				

( ): 43.03.02

1463 14.12.2015 ., : 19.01.2016 .

: 1,

( ): 43.03.02

, 8 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

, . . .

:

, . . . . . . . .

:

. . .

# 1.

1.1

<b>Компетенция ФГОС: ОПК.1</b> способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
3.
<b>Компетенция ФГОС: ОПК.2</b> способность к разработке туристского продукта; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
4.
<b>Компетенция ФГОС: ОПК.3</b> способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
1.
4.
<b>Компетенция ФГОС: ПК.12</b> способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
3.
<b>Компетенция ФГОС: ПК.4</b> способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
1.
<b>Компетенция ФГОС: ПК.9</b> готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
5.

# 2.

2.1

, , , ) (	
-----------	--

<b>.1. 3</b>	
1. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	; ;
<b>.2. 4</b>	
2. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии	; ;
<b>.3. 1</b>	
3. знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристской индустрии	; ;
<b>.3. 4</b>	
4. знать современные тенденции процесса обслуживания потребителей	; ;
<b>.4. 1</b>	

5.уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	;	;
<b>.9. 5</b>		
6.уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	;	;
<b>.12. 3</b>		
7.знать критерии оценки качества обслуживания в туризме	;	;

### 3.

3.1

	,	.		
<b>: 3</b>				
:				
1.	0	2	5	
<b>: 4</b>				
:				
1.	0	2	1, 3, 4	
:				
2.	0	2	2, 3, 5, 6	
<b>: 5</b>				
:				
3.	0	2	1, 2, 3, 4	
:				
4.	0	2	2, 3, 4, 6, 7	

3.2

	,	.		
<b>: 4</b>				
:				
1.	0	2	2, 3, 5, 6, 7	
:				
2.	0	2	2, 3, 4, 5, 6	,

3.	2	2	2, 3, 4, 5, 6	
: 5				
:				
4.	0	1	1, 5, 6, 7	
:				
5.	0	1	2, 4, 5, 6	,
:				
6.	0	1	2, 3, 5, 6	
:				
7.	1	1	4, 5, 6	,
8.	2	2	1, 3, 4, 5, 6, 7	

4.

: 4				
1		1, 4, 5, 6	4	0
: [ ]: - [ 100103 - ] / . . . ; . . . . . - . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .				
2		1, 2, 3, 7	44	0
: [ ]: - [ 100103 - ] / . . . ; . . . . . - . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .				
3		1, 2, 3, 4, 5, 6	8	2
: [ ]: - [ 100103 - ] / . . . ; . . . . . - . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .				
: 5				
1		1, 2, 3, 4, 6	8	0
: [ ]: - [ 100103 - ] / . . . ; . . . . . - . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .				
2		2, 3, 5, 6	40	0

: [ 100103 ] : - [ 100103 ] / . . . ; . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .				
3		1, 2, 3, 7	10	0
: [ 100103 ] : - [ 100103 ] / . . . ; . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .				

5.

( . 5.1).

5.1

	e-mail; ;
	e-mail;
	e-mail; ;
	;

6.

( ),

15-

ECTS.

. 6.1.

6.1

<b>: 4</b>		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	8	16
<i>Лекция:</i>	9	18
<i>Практические занятия:</i>	18	36
[ 100103 ] / . . . ; . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .		
<i>Контрольные работы:</i>	5	10
( ) " 100103 [ / . . . ] : - [ 100103 ] / . . . ; . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .		
<i>Зачет:</i>	10	20
( ) " 100103 [ / . . . ] : - [ 100103 ] / . . . ; . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .		
<b>: 5</b>		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	0	
<i>Лекция:</i>	6	12
<i>Практические занятия:</i>	18	36
[ 100103 ] [ / . . . ] : - [ 100103 ] / . . . ; . . . . . , [2014]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510</a> . - . . . . .		

<b>РГЗ:</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
( ) " " 100103 [ ] : - [ ] : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510. - " / ; . . . . . - - , [2014]. - :		
<b>Экзамен:</b>	<b>20</b>	<b>40</b>
( ) " " 100103 [ ] : - [ ] : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510. - " / ; . . . . . - - , [2014]. - :		

6.2

6.2

<b>.1</b>	3.	+		+	
<b>.2</b>	4.	+		+	
<b>.3</b>	1.	+		+	
	4.		+		+
<b>.12</b>	3.		+		+
<b>.4</b>	1.		+		+
<b>.9</b>	5.		+		+

1

## 7.

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : [учебное пособие для вузов по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" и направлению "Туризм"] / Н. Ю. Арбузова. - М., 2011. - 222, [1] с. : схемы, табл.
2. Корнеев Н. В. Технология гостиничного сервиса : [учебник для вузов по направлению "Сервис"] / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - М., 2011. - 269, [1] с. : табл.
3. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=222931> - Загл. с экрана.
4. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М., 2010. - 491, [2] с. : ил., табл.
5. Скобкин С. С. Экономическая стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин ; Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова (ГОУ ВПО "РЭА им. Г. В. Плеханова"). - М., 2010. - 105 с. : табл.
6. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : [учебное пособие по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство)] / Т. Л. Тимохина. - М., 2009. - 351 с. : ил., табл.

1. Новиков В. С. Инновации в туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. С. Новиков. - М., 2010. - 207, [1] с. : табл.

2. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис"] / А. В. Сорокина. - М., 2007. - 303 с.

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

4. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>

5. :

## 8.

### 8.1

1. Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000200510](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510). - Загл. с экрана.

### 8.2

1 Windows

2 Office

## 9.

1	( - , , )	



# 1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Технология и организация гостиничного обслуживания** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (контр. работа, РГЗ(Р))	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	Конкуренция на гостиничном рынке Нормативно-правовая база деятельности гостиниц. Персонал и его влияние на качество услуг Система маркетинговой деятельности гостиниц Управление персоналом в гостиничном сервисе.	РГЗ	Зачет, вопросы 1-8
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	33. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	Конкуренция на гостиничном рынке Нормативно-правовая база деятельности гостиниц. Система маркетинговой деятельности гостиниц Управление качеством услуг в гостинице	РГЗ	Зачет, вопросы 9-15
ОПК.2 способность к разработке туристского продукта	34. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии	Индустрия гостеприимства и основные задачи развития туризма в Российской Федерации Персонал и его влияние на качество услуг Развитие гостиничного дела в мировой практике Система маркетинговой деятельности гостиниц Система управления качеством в гостиницах Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы	РГЗ	Зачет, вопросы 16-20
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	37. знать способы организации питания туристов	Выбор дополнительных услуг в разных гостиницах Организация услуг питания и уборки номеров Управление качеством услуг в гостинице	Контрольная работа	Экзамен, вопросы 6-12

ПК.2/П способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	у4. уметь применять основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с помощью компьютеров и компьютерных средств	Выбор дополнительных услуг в разных гостиницах Нормативно-правовая база деятельности гостиниц. Организационная структура управления гостиницей Персонал и его влияние на качество услуг Система маркетинговой деятельности гостиниц Система управления качеством в гостиницах Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы Управление качеством услуг в гостинице	Контрольная работа	Экзамен, вопросы 1-5, 13-20
--	---	--	--------------------	-----------------------------

## 2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме зачета, в 5 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.2, ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.2/П.

Зачет проводится в устной форме, по билетам.

Экзамен проводится в устной форме, по билетам.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

В 5 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.2, ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.2/П, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

### Общая характеристика уровней освоения компетенций.

**Ниже порогового.** Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

**Пороговый.** Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

**Базовый.** Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с

освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

**Продвинутый.** Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»  
Кафедра маркетинга и сервиса

## Паспорт зачета

по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания», 4 семестр

### 1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20 (список вопросов приведен ниже). В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня. Дополнительно в третьем вопросе заданы вопросы на объяснение основных понятий курса.

Зачет дифференцированный, т.е. ставится оценка по пятибалльной системе

### Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Факультет ФБ

Билет № \_\_\_\_\_

к зачету по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания»

---

1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
2. Служба приема и размещения - работа с документами
3. Объяснить понятия – малая гостиница, хостел.

Утверждаю: зав. кафедрой \_\_\_\_\_ должность, ФИО  
(подпись) (дата)

### 4. Критерии оценки

- Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать сущность и значение процессов, не знает нормативных документов, оценка составляет *0-9 баллов*.
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать суть и значение явлений и процессов, но допускает не принципиальные ошибки, неуверенно излагает материал, оценка составляет *10-13 баллов*.

- Ответ на билет для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, знает нормативные документы, дает характеристику процессов, явлений, может дать их качественные характеристики процессов, не допускает ошибок, оценка составляет *14-17 баллов*
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы не только уверенно показывает сущность понятий, но и проводит сравнительный анализ, выявляет проблемы, способен представить характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры, не допускает ошибок, оценка составляет *18-20 баллов*.

## **5. Шкала оценки**

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных). Общая сумма баллов за семестр по БРС должна быть не менее 50 баллов для получения итогового зачета по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

## **6. Вопросы к зачету по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания»**

1. Понятие гостиничной деятельности.
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в России и за рубежом.
4. Основные требования, предъявляемые гостиницам разных типов.
5. Международная и российская классификация гостиниц.
6. Типология гостиниц.
7. Нормативные документы, регулирующие деятельность средств размещения.
8. Внутриорганизационные нормативные документы.
9. Понятие гостиничной услуги. Основные и дополнительные услуги.
10. Сертификация гостиничных услуг – основные требования и подходы.
11. Организационная структура гостиничного предприятия (различные подходы).
12. Виды помещений гостиничного фонда.
13. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.
14. Основные службы, их обязанности
15. Виды и особенности гостиничных услуг.
16. Специфика работы с клиентом в гостинице.
17. Основные обязанности (с учетом особенностей различных служб).
18. Служба приема и размещения - работа с документами
19. Обслуживание гостиничного фонда - функции, требования к сотрудникам
20. Дополнительные услуги - виды, взаимодействие

## Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания», 4 семестр

### 1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по одной теме из списка 1-10. Выполняется письменно.

В структурном отношении работа состоит из следующих разделов:

- содержание (план);
- введение – обоснование актуальности и значения выбранной темы в рамках задач курса;
- основная часть – анализ темы по внутреннему плану из 3-4 пунктов со ссылками на использованные источники;
- заключение – выводы о значении описанных процессов в деятельности гостиницы
- список используемой литературы и источников;

Рекомендации по оформлению работы:

Работа должна быть выполнена на компьютере. Объем - 10-12 страниц (не считая приложений), напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14, установленный формат листа А4.

Поля: с левой стороны текста шириной 3 см, с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, внизу страницы – 2 см.

Стиль изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством работы и свидетельствуют о владении автором изученным материалом.

Необходимо сопровождать ссылками не только цитаты, но и любое заимствование из правовых и нормативных актов, положений специальной литературы или статистических сборников и справочников, цифровой материал. Наличие ссылок на источники свидетельствует о научной добросовестности автора.

Работа должна включать: титульный лист; содержание; текст работы, подразделяющийся на введение, основную часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, приводится сплошной. При этом титульный лист и содержание считаются, но не нумеруются. Нумерация начинается с введения, т.е. с третьей страницы. Номера страниц проставляются по центру в нижней части страницы.

Титульный лист оформляется по установленному образцу.

В плане (содержании) последовательно указываются наименования частей работы, напротив каждого наименования в правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть.

### 2. Критерии оценки

Контрольная работа считается **невыполненной**, если тема не раскрыта, оформление неправильное, литература не изучена. Оценка составляет 0-3 балла.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если работа выполнена, но тема

раскрыта недостаточно полно, оформление небрежно. Оценка составляет **4-5** баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если тема раскрыта, но допущены несущественные ошибки, есть небольшие замечания по оформлению. Оценка составляет **6-8** баллов.

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если тема раскрыта полностью, привлечены необходимые источники, работа оформлена по всем правилам. Оценка составляет **9-10** баллов.

### **3. Шкала оценки**

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

### **4. Рекомендуемые темы теоретической контрольной работы**

1. Специализация в сфере гостиничного сервиса.
2. Информационное обеспечение гостиничных комплексов.
3. Использование PR и рекламы в гостиничном обслуживании.
4. Технология работы службы приема и размещения.
5. Основы деятельности сервисной службы гостиницы.
6. Работа службы обслуживания номерного фонда.
7. Система дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
8. Обеспечение клиентов питанием в гостиничных комплексах.
9. Техническое обеспечение гостиничных комплексов.
10. Обеспечение безопасности в гостиничных комплексах.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»  
Кафедра маркетинга и сервиса

## Паспорт экзамена

по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания», 5 семестр

### 1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20 (список вопросов приведен ниже), третий – объяснение терминов или понятий. В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня и вопросы по объяснению основных терминов и понятий курса (п. 4).

### Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Факультет ФБ

Билет № \_\_\_\_\_

к экзамену по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания»

---

1. Сертификация гостиничных услуг – основные требования и подходы.
2. Система управления качеством услуг.
3. Объяснить термины – негарантированное бронирование, элтомент

Утверждаю: зав. кафедрой \_\_\_\_\_ должность, ФИО  
(подпись) \_\_\_\_\_  
(дата)

### 2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает принципиальные ошибки, оценка составляет *0-19 баллов*.

- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, в ответах допускает непринципиальные ошибки, оценка составляет *20-27 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при ответе, оценка составляет *28-34 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор ответа, оценка составляет *35-40 баллов*.

### **3. Шкала оценки**

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

#### **4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания»**

3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в России и за рубежом.
4. Основные требования, предъявляемые гостиницам разных типов.
5. Международная и российская классификация гостиниц.
6. Гостиничные цепи (виды, принципы, требования, перспективы, проблемы).
7. Нормативные документы, регулирующие деятельность средств размещения.
8. Сертификация гостиничных услуг – основные требования и подходы.
9. Основы стандартизации в гостиничном сервисе.
10. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами на рынке услуг (основные направления, принципы оплаты, бронирования и т.д.).
11. Организационная структура гостиничного предприятия (различные подходы).
12. Классификация гостиничных номеров в России и за рубежом.
13. Принципы взаимодействия уровней управления и различных служб.
14. Принципы формирования гостиничного продукта.
15. Основные подходы к оценке качества гостиничного продукта .
16. Система управления качеством услуг.
17. Специфика работы с клиентом в гостинице.
18. Особенности работы с иностранным клиентом.
19. Особенности рынка потребления в гостиничном сервисе.
20. Принципы подбора и расстановки кадров в гостиницах.
21. Квалификационные требования к персоналу.
22. Маркетинговые исследования в гостиницах.

## **Паспорт расчетно-графического задания (реферата)**

по дисциплине «Технология и организация гостиничного обслуживания», 5 семестр

### **1. Методика оценки**

Реферат по курсу делается в виде практической работы на тему: «Проект гостиничного предприятия». Оформляется в виде печатной работы.  
Основная задача – Разработать проект средства размещения в соответствии с комплексом полученных знаний по дисциплине, изложить и обосновать основные сведения о структуре и деятельности данного средства размещения и сделать выводы о значении проанализированных проблем и процессов.

Структура работы:

I. Введение. Актуальность, цель, задачи и т.д.

II. Основная часть.

1. Основные характеристики предприятия – название, местоположение, направление и вид деятельности, организационно-правовая форма, вид собственности.
2. Организационная структура (схема), обоснование
3. Состав и численность персонала по подразделениям
4. Характеристика номерного фонда
5. поэтажное распределение основных помещений гостиницы.
6. Основные и дополнительные услуги
7. Услуги питания в гостинице
8. Технологический цикл обслуживания клиентов
9. Характеристика клиентской базы отеля
10. Ценовая политика отеля

III. Заключение. Перспективы осуществления проекта

IV. Список литературы и источников

V. Приложения (при необходимости)

Работа выполняется в печатном виде, примерный объем – 18-20 страниц, можно представить часть материала в виде таблицы или схемы. Обязательны собственные выводы и комментарии, список литературы и источников (не менее 10).

Работы, выполняемые на компьютере, должны соответствовать следующим требованиям – текст печатается через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, кегль 14, установленный формат листа А4. Поля: с левой стороны текста шириной 3 см, с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, внизу страницы – 2 см.

Стиль изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством работы и свидетельствуют о владении автором изученным материалом.

Список литературы и источников должен быть оформлен в соответствии с нормативами.

### **11. Критерии оценки**

Реферат считается **невыполненным**, если тема не раскрыта, документы не соответствуют требованиям, общая концепция нежизнеспособна, объем работы менее 8 страниц,. Оценка составляет **0-4** балла.

Реферат выполнен на **пороговом** уровне, если работа выполнена, но тема раскрыта недостаточно полно, соотношение основных направлений работы не выявлено, оформление небрежно. Оценка составляет **5** баллов.

Реферат выполнен на **базовом** уровне, если тема раскрыта, все проблемы автору понятны, концепция изложена убедительно, но допущены несущественные ошибки, есть небольшие замечания по оформлению. Оценка составляет **6-8** баллов.

Реферат считается выполненным **на продвинутом** уровне, если тема раскрыта полностью, все направления работы раскрыты полно и правильно, документы оформлены без замечаний, привлечены необходимые источники, работа оформлена по всем правилам. Оценка составляет **9-10** баллов.

### **12. Шкала оценки**

В общей оценке по дисциплине баллы за реферат учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.