

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебной работе

_____ Э.Ю. Майкова
« _____ » _____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Гостиничный сервис»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис.

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис.

Типы задач профессиональной деятельности: сервисный.

Форма обучения – очная и заочная.

Факультет управления и социальных коммуникаций

Кафедра «Социологии и социальных технологий»

Тверь 2025

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ССТ

Е.С. Косарская

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ
« ____ » _____ 20 ____ г., протокол № _____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано
Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Гостиничный сервис» является формирование у студентов целостного представления об организации гостиничного сервиса; развитие способностей к анализу проблем в данной сфере деятельности и практических навыков их разрешения.

Задачами дисциплины являются:

- овладение понятийным аппаратом гостиничного сервиса;
- изучение истории развития гостиничного сервиса в России и за рубежом и анализ современных тенденций его развития;
- рассмотрение типологий средств размещения;
- изучение организационной структуры гостиничного предприятия и знакомство с организацией деятельности его функциональных подразделений;
- изучение системы менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Для изучения курса требуются знания дисциплин «Введение в профессию», «Сервисная деятельность», «Сервисология». Приобретенные знания в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при изучении курсов «Туристский сервис», «Анимационный сервис», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.2. Оперировать теоретическими знаниями и реализует практические навыки для оказания услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Теорию, историю и технологии гостиничного сервиса.
32. Организацию гостиничного сервиса.
33. Сущность гостиничного менеджмента и его направления.

Уметь:

У1. Разрабатывать гостиничные услуги в соответствии с требованиями современного рынка, потребностями гостей и принципами клиенториентированного сервиса.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Выявлять и анализировать проблемы в области организации гостиничного сервиса и принимать аргументированные управленческие решения по их разрешению.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций
Проведение лекционных и практических занятий.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

5.

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	4	144
Аудиторные занятия (всего)		60
В том числе:		
Лекции		30
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		48+36 (экз)
В том числе:		
Изучение теоретической части		19
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям		20
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		9+36 (экз)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		30
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	4	144
Аудиторные занятия (всего)		10
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		6
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		125+9(экз)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Контрольная работа		20
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		не предусмотрен

Другие виды самостоятельной работы: - изучение теоретической части дисциплины; - подготовка к практическим занятиям.		65 40
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		9 (экз)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		6
Практические занятия (ПЗ)		6
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен

5. Структура и содержание дисциплины

Структура и содержание дисциплины построены по модульно-блочному принципу. Под модулем дисциплины понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью использованного понятийно-терминологического аппарата.

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	История развития гостиничного сервиса	40	6	6	-	16+12 (экз)
2	Менеджмент гостиничного сервиса	44	8	8	-	16+12 (экз)
3	Организация гостиничного сервиса	60	16	16	-	16+12 (экз)
Всего на дисциплину		144	30	30	-	48+36 (экз)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	История развития гостиничного сервиса	47	1	2	-	41+3 (экз)
2	Менеджмент гостиничного сервиса	48	1	2	-	42+3 (экз)
3	Организация гостиничного сервиса	49	2	2	-	42+3 (экз)

Всего на дисциплину	144	4	6	-	125+ 9 (экз)
----------------------------	------------	----------	----------	----------	-------------------------

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «История развития гостиничного сервиса»

Социальные предпосылки возникновения гостиничного сервиса. Основные этапы развития гостиничного сервиса в России и за рубежом. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг, его структура, сегментация. Тенденции и факторы, развития современного гостиничного бизнеса. Проблемы в сфере гостиничного сервиса. Типологии современных средств размещения. Классификации гостиничных предприятий: по размеру; по продолжительности пребывания гостей; по времени функционирования; по форме собственности; по функциональному назначению; по месту расположения; по уровню, ассортименту и стоимости услуг; по обеспечению питанием; по уровню комфорта.

МОДУЛЬ 2 «Менеджмент гостиничного сервиса»

Понятие менеджмента гостиничного сервиса, его цель, задачи, функции. Понятие организационно-функциональной структуры гостиничного предприятия, ее составные элементы и типы. Особенности структуры управления в гостиничном предприятии: звенья управления, уровни управления, горизонтальные и вертикальные связи. Производственная структура гостиничного предприятия. Информационная структура гостиничного предприятия. Направления гостиничного менеджмента: кадровый менеджмент, менеджмент качества, стратегический менеджмент, инновационный менеджмент и др. Функции административной и коммерческой гостиничных служб.

МОДУЛЬ 3 «Организация гостиничного сервиса»

Понятие гостиничной услуги, ее особенности, виды, составные элементы. Платные и бесплатные гостиничные услуги; основные, сопутствующие и дополнительные. Цикл обслуживания в гостинице. Основные подразделения гостиницы и их взаимодействие при обслуживании гостей. Виды функциональных подразделений в гостинице: контактные и неконтактные; приносящие прямой доход и непрямой; внешние и внутренние; основные и вспомогательные; ориентированные на производство продукции, на предоставление услуг, на информационное обслуживание. Особенности организации обслуживания гостей в службе бронирования, службе приема и размещения, службе сервиса, хозяйственной службе, службе безопасности, инженерно-технической службе, службе питания, анимационной службе.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп.	Учебно-образовательный модуль. Цели практических и семинарских занятий	Примерная тематика практических занятий и семинаров	Трудоемкость в часах
1.	Модуль 1 Цель: изучение основных этапов развития гостиничного сервиса и его современного состояния.	История развития гостиничного сервиса за рубежом.	6
		История развития гостиничного сервиса в России.	
		Современное состояние гостиничного сервиса.	
2.	Модуль 2. Цель: изучение особенностей менеджмента в сфере гостиничного сервиса.	Типы организационно-функциональных структур гостиничных предприятий и их особенности	8
		Структура управления в гостиничном предприятии	
		Направления гостиничного менеджмента	
		Функции административной и коммерческой гостиничных служб.	
3.	Модуль 3. Цель: формирование знаний об организации гостиничного сервиса.	Организация гостиничного сервиса в службе бронирования	16
		Организация гостиничного сервиса в службе приема и размещения	
		Организация обслуживания гостей в службе сервиса	
		Организация гостиничного сервиса в хозяйственной службе	
		Организация гостиничного сервиса в службе безопасности	
		Организация гостиничного сервиса в службе питания	
		Организация гостиничного сервиса в инженерно-технической службе	
		Организация гостиничного сервиса в анимационной службе	

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Модули. Цели практических занятий	Наименование практических занятий	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: изучение основных этапов развития гостиничного сервиса и его современного состояния.	Современное состояние гостиничного сервиса.	2
Модуль 2. Цель: изучение особенностей менеджмента в сфере гостиничного сервиса.	Направления гостиничного менеджмента	2

Модуль 3. Цель: формирование знаний об организации гостиничного сервиса.	Основные подразделения гостиницы и их взаимодействие при обслуживании гостей	2
---	--	---

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости и подготовке к экзамену.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается задание на семинар. Выполнение всех заданий обязательно. В случае их невыполнения по уважительной причине студент имеет право выполнить письменный реферат, по согласованной с преподавателем теме по модулю, по которому оно не выполнено. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в следующей таблице:

Таблица 4. Темы рефератов

№ п/п	Модули	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	Формы собственности гостиничных предприятий
		Сертификация гостиничных предприятий
2.	Модуль 2	Стратегии управления гостиничным предприятием
		Основные показатели эффективности деятельности гостиничных предприятий
3.	Модуль 3	Правонарушения в гостинице и меры их предотвращения
		Информационные технологии в гостиничном сервисе

Оценивание в этом случае осуществляется с помощью устного опроса по содержанию выполненного реферата

Текущий контроль успеваемости осуществляется с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки текущей успеваемости обучающихся в соответствии с СТО СМК 02.102-2012.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 531 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17282-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/565984> (дата обращения: 21.03.2025). - (ID=184937-0).

2. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 300 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14413-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/560466> (дата обращения: 09.03.2025). - (ID=109598-0)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Айрапетян, В.Г. Бизнес-планирование и оценка эффективности гостиничной деятельности: конспект лекций: учебное пособие / В.Г. Айрапетян. - Сочи: СГУ, 2022. - 44 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/351632> (дата обращения: - (ID=184946-0)09.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=184946-0).

2. Айрапетян, В.Г. Экономика гостиничного предприятия: конспект лекций: учебное пособие / В.Г. Айрапетян. - Сочи: СГУ, 2022. - 56 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/351635> (дата обращения: 09.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=184945-0).

3. Бугорский, В.П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов / В.П. Бугорский. - Москва: Юрайт, 2024. - 165 с. - Образовательная платформа Юрайт. - Дата обращения 10.01.2025. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 09.03.2025). - ISBN 978-5-9916-9313-4. - (ID=164973-0).

4. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебник для вузов / Г.М. Дехтярь. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 397 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15308-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/562363> (дата обращения: 09.03.2025). - (ID=135224-0).

5. Ефремова, М.В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М.В. Ефремова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 399 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18219-4. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/566313> (дата обращения: 21.03.2025). - (ID=135634-0).

6. Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство учебное пособие / Н.С. Иванова. - Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. - 232 с. - ISBN 978-5-94047-256-8. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/144179> (дата обращения: 09.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=184944-0).

7. Кобяк, М.В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин; под редакцией С.С. Скобкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 502 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15142-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/563336> (дата обращения: 09.03.2025). - (ID=135889-0).

8. Куценко, Е.В. Гостиничный сервис: учебное пособие / Е.В. Куценко. - Донецк: НУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. - 190 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/323063> (дата обращения: 09.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=184943-0).

9. Николенко, П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов по экономическим направлениям / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2025. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-17570-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/566275>. - (ID=135230-0).

10. Павлова, Н.В. Системно-гостиничный менеджмент / Н.В. Павлова. - Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2012. - 485 с. - ISBN 978-5-94047-500-2. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/64052> (дата обращения: 09.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=184942-0).

11. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебное пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск: СФУ, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/15761> (дата обращения: 09.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=184941-0).

12. Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес: учебное пособие / Ю. С. Сергеева. - Москва: Приор-издат, 2009. - 143 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787> (дата обращения: 21.03.2025). - ISBN 978-5-9512-0896-5. - Текст: электронный. - (ID=184939-0).

13. Скобкин, С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов / С.С. Скобкин. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2024. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 09.03.2025). - ISBN 978-5-534-15696-6. - (ID=150495-0).

14. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 297 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14414-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/560465> (дата обращения: 21.03.2025). - (ID=184938-0).

15. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008. - 254 с.

- (Высшее образование). - Библиогр.: с. 251. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-8199-0340-7 (Форум): 140 р. - (ID=66046-6).

16. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: Инфра-М, 2008. - 352 с.: ил. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 348. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-8199-0334-6: 165 р. - (ID=71589-35).

17. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата: в составе учебно-методического комплекса / Т.Л. Тимохина; Российский Государственный Гуманитарный Университет. - Москва: Юрайт, 2014. - 331 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-9916-3544-8: 345 р. 73 к. - (ID=100963-3).

18. Чунихина, И.А. Проектирование гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие / И.А. Чунихина. — Москва: РУТ (МИИТ), 2019. - 50 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/175742> (дата обращения: 09.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=184940-0).

7.3. Методические материалы

1. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации в форме экзамена дисциплины вариативной части Блока 1 «Гостиничный сервис» направления подготовки 43.03.01 Сервис. Профиль: Социокультурный сервис: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии; сост. Т.С. Косарская. - 2017. - (УМК-ПП). - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126923> . - (ID=126923-0).

2. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули) «Гостиничный сервис». Направление подготовки бакалавров - 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль) - Социально-культурный сервис: ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии; Разработчик программы: Е.С. Косарская. - 2025. - (УМК). - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117423>. - (ID=117423-1).

4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

Libre Office: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>

2. ЭК ТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>

3. ЭБС «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа «Юрайт» (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117423>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При изучении дисциплины «Гостиничный сервис» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы, презентации, учебные фильмы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью проекционного оборудования.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

отсутствие умения – 0 балл;

наличие умения – 2 балла.

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

3. Вид экзамена – письменный экзамен.

4. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении.

Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3.

Продолжительность экзамена – 60 минут.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.
 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства
 2. Развитие гостиничного хозяйства от средних веков до 19 века
 3. Особенности гостиничного хозяйства в 19-20 веках
 4. Современное состояние рынка гостиничных услуг.
 5. Международная классификация средств размещения
 6. Типология средств размещения
 7. Классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, по размерам, по уровню цен на номера.
 8. Система звезд, система букв, система корон или ключей, балловая индийская система в классификации гостиниц
 9. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению, по месторасположению
 10. Классификация гостиничных предприятий по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по форме собственности
 11. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров (по числу мест, по количеству комнат, по назначению)
 12. Сущность гостиничного менеджмента и его направления.
 13. Менеджмент качества в гостиничных предприятиях
 14. Кадровый менеджмент в гостиничных предприятиях
 15. Виды структуры управления гостиничным предприятием
 16. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные подразделения гостиницы и их взаимодействие при обслуживании гостей.
 17. Административная и коммерческая гостиничные службы.
 18. Хозяйственная служба в гостинице
 19. Служба приема и размещения в гостинице
 20. Служба бронирования в гостинице
 21. Служба питания в гостинице
 22. Служба безопасности в гостинице
 23. Инженерно-техническая служба
 24. Анимационная служба
 25. Виды гостиничных услуг.
 26. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги

При ответе на вопросы экзамена пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время экзамена экзаменационный билет после его возвращения заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы

Учебным планом курсовая работа и курсовой проект по дисциплине не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты очной формы обучения перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с возможностью получения экзаменационной оценки по результатам текущей успеваемости, с формами защиты выполненных заданий к семинарам, с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки, которые должны быть опубликованы и размещены на сайте вуза или кафедры.

В учебном процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами заседаний дисциплин, форма которых утверждена Положением о рабочих программ дисциплин, соответствующих ФГОС ВО.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис

Кафедра «Социологии и социальные технологий»

Дисциплина «Гостиничный сервис»

Семестр 3

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Классификации средств размещения.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 или 2 балла:

Изобразите графически линейно-функциональную структуру управления гостиницы.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 или 2 балла:

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице при следующих условиях

Приезд	Отъезд
12.01 в 10.00	15.01 в 19.00
23.05 в 04.00	25.05 в 11.00
05.11 в 17.00	09.11 в 14.00
18.09 в 21.00	26.09 в 08.00

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: доцент кафедры ССТ _____ Е.С. Косарская

Заведующий кафедрой: _____ Э.Ю. Майкова