

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.05.2026 08:56:09
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca1648403ba8663909a931e2d9

Одобрена
на заседании кафедры

27.11.2025 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.
(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Технологии гостиничной деятельности
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2026

Разработана:
Доцент, к.п.н.
Радыгина Е.Г.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» является формирование у студентов системы знаний о технологии гостиничной деятельности как совокупности операций и процессов в предоставлении услуг размещения и гостеприимства туристам.

Основные задачи изучения дисциплины заключаются:

- в обеспечении планомерного, систематического изучения основ технологических процессов в индустрии гостеприимства;
- в формировании системы знаний о содержании деятельности служб гостиничного комплекса, связанных с приемом и обслуживанием гостей,
- в ознакомлении с материально-техническим обеспечением процесса приема и обслуживания в туристско-гостиничных комплексах;
- в обеспечении изучения требований стандартов и др. нормативно-технических документов по гостиничному обслуживанию;
- в развитии умений и навыков по организации и технологии эффективного взаимодействия в контактной зоне гостиничного предприятия;
- в формировании системы рациональных приемов использования зданий, сооружений, оборудования гостиниц;
- способствовать профессиональной ориентации и формированию профессиональной компетентности студентов в сфере гостиничного сервиса;
- способствовать формированию представлений о социальной значимости работы бакалавра в сфере гостиничного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Зачет с оценкой	108	20	8	12	84	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий
	ИД-2.ПК-3 Уметь: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
	ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: Разработки предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 4		104					
Тема 1.	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3)	12	1		1	10	
Тема 2.	Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)	15	1		2	12	
Тема 3.	Технология работы службы приема и размещения (ПК-3)	15	1		2	12	
Тема 4.	Технология обслуживания номерного фонда (ПК-3)	19	1		2	16	
Тема 5.	Склад в гостинице (ПК-3)	8	1		1	6	
Тема 6.	Прачечная в гостинице (ПК-3)	14	1		1	12	
Тема 7.	Бизнес-услуги в гостинице (ПК-3)	10	1		1	8	
Тема 8.	Инновационные технологии в гостиницах (ПК-3)	11	1		2	8	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-8	Контрольная работа	Состоит из двух заданий: 1) Составление технологической карты по процессам бронирования, обслуживания в службе приема и размещения, обслуживания номерного фонда; 2) Решение кейса по проблемам гостиничного обслуживания.	5 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			

4 семестр (ЗаО)	Билеты для зачета с оценкой	Билет состоит из 3 вопросов: 1 и 2 - теоретические, 3 - практический	5 баллов
--------------------	--------------------------------	---	----------

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль.Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебный достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3) Виды услуг, предоставляемых гостиницами. Гостевой цикл. Содержание организации обслуживания в гостиницах. Связь организации и технологии обслуживания. Гостиничные службы и их функции. Формы обслуживания в гостиницах. Технологическая схема обслуживания. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности.</p>
<p>Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3) Определение и показатели бронирования. Виды бронирования. Процесс бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования.</p>
<p>Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-3) Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных гостей. Виды и правила расчетов с гостями. Организация выезда гостя. Ночной аудит. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.</p>
<p>Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-3) Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки. Уборочные средства. Уборочная техника и инвентарь. Виды и формы документации в деятельности службы номерного фонда.</p>
<p>Тема 5. Склад в гостинице (ПК-3) Функциональное назначение и оснащение складов. Закупка, выдача, заказ и приемка материалов. Инвентаризация. Организация и оборудование склада для хранения белья. Хозяйственная тележка. Тележка для белья. Склад для хранения мебели. Склад для потерянных и найденных предметов. Виды и формы документации на складах.</p>
<p>Тема 6. Прачечная в гостинице (ПК-3) Собственная прачечная. Белье напрокат. Стирка белья вне гостиницы. Организация и оснащение помещения прачечной. Оборудование и моющие средства. Рабочие процессы в прачечной. Услуги по стирке белья для гостей. Виды и формы документации в прачечной.</p>
<p>Тема 7. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-3) Виды и оснащение помещений для предоставления бизнес-услуг в гостинице. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.</p>
<p>Тема 8. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-3) Понятие инноваций в гостиничном бизнесе. Характеристика инновационных технологий в гостиницах. Ресурсосберегающие технологии в гостиницах. Технологии персонального обслуживания гостей.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)

Назовите показатели бронирования

2. Раскройте содержание процесса бронирования при разных видах бронирования.
3. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы бронирования.
4. Разбор мини-ситуаций по проблемам бронирования.

Для проведения занятий используются материально-технические ресурсы ООО "Управляющая компания "Отели Юста" в рамках договора о сетевой форме реализации образовательной программы.

Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-3)

1. Назовите этапы процесса регистрации и размещения гостей.
2. В чем заключаются особенности регистрации туристских групп?
3. В чем заключаются особенности регистрации иностранных гостей?
4. Укажите порядок осуществления разных видов расчетов с гостями.
5. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы приема и размещения.

6. Разбор мини-кейсов по проблемам приема и размещения гостей.

Для проведения занятий используются материально-технические ресурсы ООО "Управляющая компания "Отели Юста" в рамках договора о сетевой форме реализации образовательной программы.

Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-3)

1. Рассмотрите особенности организации уборочных работ для различных видов гостиничных помещений.
2. Назовите особенности уборочных работ при подготовке номеров к заселению
3. Раскройте специфику технологии выполнения различных видов уборочных работ
4. Назовите принципы выбора уборочных средств.
5. Назовите принципы выбора уборочной техники и инвентаря.
6. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы номерного фонда.
7. Разбор мини-кейсов по проблемам обслуживания номерного фонда.

Для проведения занятий используются материально-технические ресурсы ООО "Управляющая компания "Отели Юста" в рамках договора о сетевой форме реализации образовательной программы.

Тема 5. Склад в гостинице (ПК-3)

1. Укажите функциональное назначение складов в гостинице.
2. Назовите требования к оснащению складов в гостинице.
3. Назовите особенности оборудования и оснащения склада для белья.
4. Назовите основные внутренние документы, используемые при закупке, выдаче, заказе и приемке материалов.
5. Разбор мини-кейсов по проблемам работы складов в гостинице.

Тема 6. Прачечная в гостинице (ПК-3)

1. Назовите преимущества и недостатки собственной прачечной в гостинице.
2. Назовите основные требования к организации и оснащению помещения прачечной в гостинице.
3. Назовите принципы выбора оборудования и моющих средств.
4. Назовите основные этапы услуги по стирке белья для гостей.
5. Назовите основные внутренние документы, используемые в прачечные гостиницы.
6. Разбор мини-кейсов по проблемам работы прачечной в гостинице.

Для проведения занятий используются материально-технические ресурсы ООО "Управляющая компания "Отели Юста" в рамках договора о сетевой форме реализации образовательной программы.

Тема 7. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-3)

1. Назовите требования к оснащению помещений для предоставления бизнес-услуг в гостинице.
2. Назовите принципы выбора оборудования бизнес-центров и конференц-залов.
3. Рассмотрите организацию взаимодействия служб гостиницы при оказании бизнес-услуг.
4. Назовите основные внутренние документы, используемые при оказании бизнес-услуг в гостинице.
5. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания бизнес-услуг в гостинице.

Для проведения занятий используются материально-технические ресурсы ООО "Управляющая компания "Отели Юста" в рамках договора о сетевой форме реализации образовательной программы.

Тема 8. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-3)

1. Приведите примеры из отечественной и зарубежной практики инноваций в гостиницах.
2. Назовите характеристики инновационных технологий в гостиницах.
3. Разбор мини-кейсов по проблемам применения ресурсосберегающих технологий в гостиницах.
4. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания персональных услуг в гостиницах.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинарам
3. Подготовка к тестированию
4. Составление технологической карты
5. Подготовка к практической работе

Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинарам
3. Подготовка к тестированию
4. Составление технологической карты
5. Подготовка к практической работе

Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинарам
3. Подготовка к тестированию
4. Составление технологической карты
5. Подготовка к практической работе

Тема 5. Склад в гостинице (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинарам
3. Подготовка к тестированию
4. Составление технологической карты
5. Подготовка к практической работе

Тема 6. Прачечная в гостинице (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинарам
3. Подготовка к тестированию
4. Составление технологической карты
5. Подготовка к практической работе

Тема 7. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинарам
3. Подготовка к тестированию
4. Составление технологической карты
5. Подготовка к практической работе

Тема 8. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинарам
3. Подготовка к тестированию
4. Составление технологической карты
5. Подготовка к практической работе

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрены

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Николенко П., Гаврильева Т. Ф. Администрирование отеля [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 444 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/543359>

3. Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С.В. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2127009>

4. Романова М. М. Организация и технологии в сфере гостеприимства с практикумом [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: КноРус, 2024. - 180 – Режим доступа: <https://book.ru/book/950420>

Дополнительная литература:

2. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Гостиничное дело". - Москва: Академия, 2012. - 221

3. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2012. - 256 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/320585>

4. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управление качеством в гостинице: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм". - Москва: Магистр, 2012. - 510

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Архиватор 7-Zip. Лицензия GNU LGPLv2.1 + with unRAR restriction / LZMA SDK in the public domain. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Reader. Лицензия freeware. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Мир гостиниц и отельеров

<http://nextstop.ru/>

Портал про гостиничный бизнес

<http://prohotel.ru/>

Сайт для отельеров и партнеров отелей

<http://workinhotel.com>

Сайт Клуба отельеров Екатеринбурга

<http://www.clubhotel.ekatr.ru/>

Электронный журнал «Современный отель»

<http://www.hotelexecutive.ru>

Электронный журнал «Современный Бизнес. Отель»

<http://www.hotelstop.ru>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету с оценкой

1. Виды услуг, представляемые гостиницей
2. Гостевой цикл.
3. Содержание организации обслуживания в гостиницах.
4. Связь организации и технологии обслуживания.
5. Гостиничные службы и их функции.
6. Формы обслуживания в гостиницах.
7. Технологическая схема обслуживания.
8. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
9. Определение и показатели бронирования.
10. Виды бронирования. Процесс бронирования. Способы бронирования.
11. Оформление заказов на бронирование номеров.
12. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования.
13. Порядок регистрации и размещения гостей.
14. Особенности регистрации туристских групп.
15. Особенности регистрации иностранных гостей.
16. Виды и правила расчетов с гостями. Организация выезда гостя.
17. Ночной аудит.
18. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.
19. Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ.
20. Подготовка номеров к заселению.
21. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
22. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки.
23. Уборочные средства.
24. Уборочная техника и инвентарь.
25. Виды и формы документации в деятельности службы номерного фонда.
26. Функциональное назначение и оснащение складов.
27. Закупка, выдача, заказ и приемка материалов. Инвентаризация.
28. Организация и оборудование склада для хранения белья. Хозяйственная тележка. Тележка для белья.
29. Склад для хранения мебели. Склад для потерянных и найденных предметов.
30. Виды и формы документации на складах.
31. Собственная прачечная. Белье напрокат. Стирка белья вне гостиницы.
32. Организация и оснащение помещения прачечной.
33. Оборудование и моющие средства. Рабочие процессы в прачечной.
34. Услуги по стирке белья для гостей.
35. Виды и формы документации в прачечной.

36. Виды и оснащение помещений для предоставления бизнес-услуг в гостинице.
37. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов.
38. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.
39. Понятие инноваций в гостиничном бизнесе. Характеристика инновационных технологий в гостиницах.
40. Ресурсосберегающие технологии в гостиницах.
41. Технологии персонального обслуживания гостей.
42. Перераспределить обязанности работников контактной зоны при одновременном заезде и выезде гостей.
43. Урегулировать конфликт при двойном бронировании.
44. Составить список нормативно-технологической документации, необходимой при оказании конкретной гостиничной услуги
45. Используя описание технологического процесса конкретной гостиничной услуги, определить недостающий этап.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету с оценкой

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компет.
1.	Сфера создания и применения технических средств называется а) техника; б) технология; в) технический прогресс.	ПК-3
2.	Технологическая карта представляет собой а) сферу создания и применения технических средств; б) описание технологии производства продукции и ее составных частей; в) совокупность операций производства гостиничного продукта.	ПК-3
3.	Технологическая карта представляет собой а) сферу создания и применения технических средств; б) описание технологии производства продукции и ее составных частей; в) совокупность операций производства гостиничного продукта.	ПК-3
4.	Под технологией гостиничной деятельности понимается а) совокупность операций и процессов предоставления услуг размещения и гостеприимства туристам; б) система рационального использования зданий, сооружений и оборудования гостиниц; в) оба ответа верны.	ПК-3
5.	В соответствии с Российским законодательством, при заселении гостя до расчетного часа оплата за проживание а) не взимается; б) взимается в соответствии с прейскурантом; в) взимается за половину суток.	ПК-3

Открытые задания

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1.		Сколько времени должно быть потрачено на регистрацию туристской группы до 30 человек?	ПК-3
2.		Опишите организационно-управленческую структуру гостиницы.	ПК-3
3.		Что входит в основные и вспомогательные службы гостиницы?	ПК-3
4.		Какой порядок бронирования мест в гостинице?	ПК-3
5.		Назовите типы гостиничного продукта.	ПК-3